REVENU QUÉBEC

JUSTE.
POUR TOUS.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

www.revenuquebec.ca

2015-2016

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)
ISBN 978-2-550-77155-5
ISBN 978-2-550-77156-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

© Revenu Québec, 2016

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

TABLE DES MATIÈRES

	Message du président du conseil d'administration	7
	Message du président-directeur général	8
	Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information	9
	Rapport de validation de la direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation	11
	Chiffres clés	12
	Sommaire des résultats liés aux objectifs stratégiques	13
Partie 1	**Présentation de Revenu Québec**	**17**
	Mission et valeurs	18
	Domaines d'activité	20
	Gouvernance	28
	Structure organisationnelle	39
	Ressources	41
Partie 2	**Résultats liés au Plan stratégique 2012-2016**	**49**
Enjeu 1	Équité fiscale	50
Orientation 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales	50
	Développer une relation positive avec la clientèle	50
	Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	51
	Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	53
Orientation 1.2	Lutter contre l'évasion fiscale	54
	Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention	54
	Accroître et améliorer les activités de contrôle	56
	Améliorer les activités de recouvrement	65
Enjeu 2	Efficacité	69
Orientation 2.1	Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion	69
	Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance	69
	Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques	70
	Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement	74
Orientation 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle	76
	Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines	76
	Attirer et développer les talents	76
	Offrir un environnement de travail stimulant	78

Partie 3 **Résultats liés à la déclaration de services aux citoyens et aux entreprises** **79**

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 80

Partie 4 **Résultats liés à d'autres exigences** **83**

Protection des renseignements confidentiels, accès à l'information et diffusion de l'information 84
Accès à l'égalité en emploi 90
Allègement réglementaire et administratif 91
Développement des compétences 92
Développement durable 93
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 100
Éthique et déontologie 101
Gestion et contrôle de l'effectif et renseignements relatifs aux contrats de services 103
Intégrité en matière de contrats publics 104
Politique de financement des services publics 105
Règles pour les bonis au rendement 107
Recommandations du Vérificateur général du Québec 108

Partie 5 **États financiers** **117**

Annexes **211**

ANNEXE 1 Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs 212

ANNEXE 2 Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec 232

ANNEXE 3 Exercice d'étalonnage 2015 – CEGO 244

ANNEXE 4 Informations relatives aux activités en non-production 247

ANNEXE 5 Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés 249

ANNEXE 6 Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2016 251

Liste des tableaux

TABLEAU 1	Principales clientèles par catégories	20
TABLEAU 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires	21
TABLEAU 3	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	23
TABLEAU 4	Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux	24
TABLEAU 5	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	24
TABLEAU 6	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition	25
TABLEAU 7	Pensions alimentaires	26
TABLEAU 8	Nombre de dossiers et montant des remises – Biens non réclamés	26
TABLEAU 9	Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises	27
TABLEAU 10	Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et des comités	38
TABLEAU 11	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2015 au 31 mars 2016	39
TABLEAU 12	Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2016	41
TABLEAU 13	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi	42
TABLEAU 14	Compensation financière – TPS/TVH	43
TABLEAU 15	Investissements en immobilisations	44
TABLEAU 16	Récupération fiscale	59
TABLEAU 17	Récupération fiscale par lois au 31 mars 2016	60
TABLEAU 18	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale	61
TABLEAU 19	Coût des activités de contrôle fiscal	61
TABLEAU 20	Activités d'enquête	62
TABLEAU 21	Activités d'inspection	63
TABLEAU 22	Activités de contrôle des inscriptions à risque	63
TABLEAU 23	Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle	64
TABLEAU 24	Condamnations à des peines d'emprisonnement	65
TABLEAU 25	Créances fiscales recouvrées	66
TABLEAU 26	Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices	67
TABLEAU 27	État des comptes débiteurs par lois au 31 mars 2016	68
TABLEAU 28	Créances alimentaires recouvrées	69
TABLEAU 29	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique	70
TABLEAU 30	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique	71
TABLEAU 31	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des dépenses en TIC par rapport aux dépenses totales	72
TABLEAU 32	Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets	72
TABLEAU 33	Investissements en formation	77
TABLEAU 34	Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*	80
TABLEAU 35	Accès à l'information	86
TABLEAU 36	Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	90
TABLEAU 37	Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques	102
TABLEAU 38	Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016	103
TABLEAU 39	Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus au cours de la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016	103
TABLEAU 40	Contrats octroyés ou adjugés par Revenu Québec	105

TABLEAU 41 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics* 106
TABLEAU 42 Résultats des activités régulières en non-production 247
TABLEAU 43 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés 247
TABLEAU 44 Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers 248
TABLEAU 45 Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes 248
TABLEAU 46 Sommaire statistique 2015-2016 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés 250

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité 42
GRAPHIQUE 2 Répartition des coûts en ressources informationnelles 47
GRAPHIQUE 3 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation 77
GRAPHIQUE 4 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins 245
GRAPHIQUE 5 Taux d'appels abandonnés 245
GRAPHIQUE 6 Délai moyen d'attente 245
GRAPHIQUE 7 Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins selon le volume d'appels reçus 246

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de Revenu Québec. Les résultats et les accomplissements présentés dans ce rapport permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*.

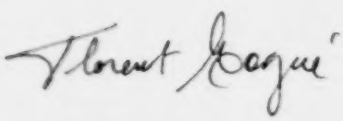
En effet, l'année 2015-2016 marque la fin du *Plan stratégique 2012-2016* ainsi que la cinquième année suivant la transformation de Revenu Québec en agence autonome et imputable. Encore cette année, les résultats nous permettent de confirmer que cette transformation a permis l'atteinte des objectifs initialement fixés par le gouvernement, tant au chapitre de la qualité et de la diversité de la prestation de services que sur le plan de l'efficacité, de la bonne gouvernance et de l'innovation en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Dans le cadre de ses responsabilités en matière de gouvernance, le conseil d'administration a adopté et révisé différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation, notamment la *Politique concernant le contrôle interne* et la *Politique sur le développement des compétences*. De plus, il a approuvé certains projets majeurs, dont le projet Offre de services électroniques aux entreprises (OSÉE).

Contribuant aux efforts d'intégrité, de transparence et de protection de l'intérêt de la clientèle, le conseil d'administration a également procédé à l'examen du plan de travail 2015-2016 du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC) et du rapport annuel 2014-2015 sur la gestion des plaintes.

De plus, dans un souci constant de rendre aux citoyens des services qui répondent à de hauts standards de qualité, le conseil d'administration a approuvé le *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*. Ce plan d'action comporte cinq axes, notamment une charte des droits des contribuables et des mandataires ainsi que l'amélioration du processus de vérification fiscale touchant les contribuables. Il fera l'objet d'un suivi attentif du conseil d'administration au cours de la prochaine année. D'ailleurs, cette charte a été adoptée le 25 février 2016.

Finalement, je tiens à souligner l'apport précieux de tous les membres du conseil à la réalisation du mandat qui nous est confié. Je désire également mentionner l'engagement soutenu et le grand professionnalisme de tout le personnel de Revenu Québec.



Florent Gagné
Québec, décembre 2016

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

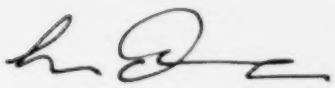
C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de Revenu Québec, soit le premier rapport produit depuis ma nomination à titre de membre du conseil d'administration et de président-directeur général en février 2016. Ce rapport fait état des diverses réalisations de Revenu Québec, dont celles qui découlent du *Plan stratégique 2012-2016* et de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il dresse également le portrait de l'organisation, notamment quant à sa mission, à ses valeurs et à sa gouvernance.

Au cours de la présente année, Revenu Québec a consacré beaucoup d'efforts à l'élaboration du plan d'action donnant suite au *Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen* ainsi qu'à la mise en œuvre de plusieurs actions prévues dans ce plan. L'objectif ultime de ce dernier est de renforcer la confiance des citoyens et des entreprises envers l'administration fiscale tout en les assurant du respect de leurs droits. Dans cette perspective, l'un des éléments clés du plan est l'instauration de la Charte des droits des contribuables et des mandataires. Revenu Québec, en adoptant cette charte et en concrétisant les actions prévues dans ce plan, témoigne de sa volonté d'offrir des services de qualité accrue à l'ensemble de ses clientèles.

Par ailleurs, en lisant le présent rapport, vous constaterez que Revenu Québec a obtenu de bons résultats quant à l'accomplissement de sa mission et à la réalisation de son plan stratégique 2012-2016. À titre d'exemple, Revenu Québec accorde une grande importance à la simplification et à la facilitation des démarches de ses diverses clientèles. Il a donc travaillé à améliorer ses services en ligne pour en accroître le nombre, la fiabilité et l'accessibilité. Revenu Québec se soucie également de réduire le fardeau administratif des entreprises. Grâce aux mesures réalisées en 2015-2016, il a complété la mise en œuvre des recommandations prévues dans le rapport *Simplifier et mieux réglementer*, dont celle visant à réduire de 20 % le coût des formalités imposées aux entreprises. Ainsi, de 2004 à 2014, les actions de Revenu Québec ont permis de réduire de 26 % le coût de ces formalités. Au cours des prochaines années, Revenu Québec poursuivra son travail en ce sens.

Toutes ces réalisations ne seraient pas rendues possibles sans le travail et l'engagement des employés de Revenu Québec. Je les remercie personnellement de contribuer à l'accomplissement de la mission de l'organisation.

Finalement, je souhaite aussi remercier les membres du conseil d'administration et de la haute direction, qui effectuent un travail de gouvernance remarquable, inspiré des meilleures pratiques.



Éric Ducharme
Québec, décembre 2016

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité du président-directeur général ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs fixés, les résultats visés, les indicateurs et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources, conformément au *Plan stratégique 2012-2016* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année.

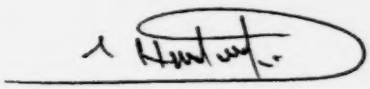
Par ailleurs, différents comités du conseil d'administration, dont le comité d'audit, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016*; son rapport de validation est joint au présent document.

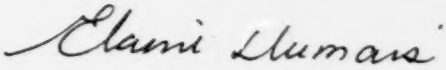
À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

Le président-directeur général et les membres de la direction,

Eric DUCHARME
Président-directeur général

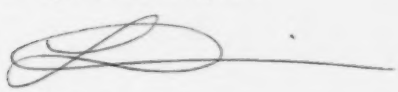


Hajib AMACHI
Vice-président et directeur général
Direction générale des entreprises

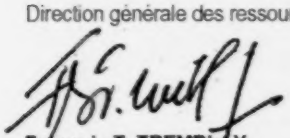


Élaine DUMAIS
Directrice principale
Direction principale des relations publiques
et des communications

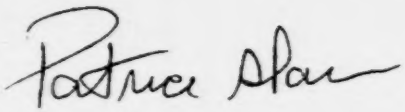
René MARTINEAU
Vice-président et directeur général
Direction générale de la législation et
du registraire des entreprises



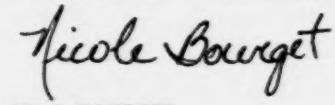
Line PAULIN
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des ressources humaines



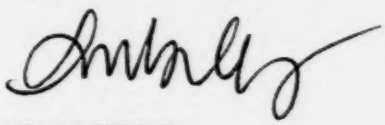
François T. TREMBLAY
Vice-président et directeur général
Direction générale du recouvrement



Patrice ALAIN
Vice-président et directeur général
Direction générale du traitement et des technologies

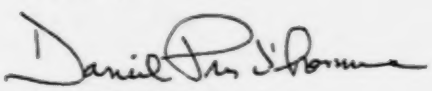


Nicole BOURGET
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des particuliers



Sin-Bel KHUONG
Directrice et secrétaire générale
Bureau du président-directeur général
et Secrétariat général

Josée MORIN
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale de la protection des droits
et de l'éthique



Daniel PRUD'HOMME
Vice-président et directeur général
Direction générale de l'innovation et de l'administration

Québec, décembre 2016

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2016, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 5.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les informations présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation,

Suzanne St-Pierre
Québec, décembre 2016

CHIFFRES CLÉS

Au 31 mars 2016

Principaux résultats

107,0
milliards de dollars de recettes

25,5
milliards de dollars en remboursements d'impôt, de taxes et autres

3,0
milliards de dollars en récupération fiscale

500,5
millions de dollars versés aux créanciers auxquels s'applique le Programme de perception des pensions alimentaires

5,5
milliards de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont plus de 1,8 milliard de dollars pour le crédit d'impôt pour solidarité versé à près de 3 millions de ménages

Clientèle nombreuse

620 681
particuliers en affaires

6,5
millions de particuliers produisant une déclaration de revenus

988 547
entreprises immatriculées au registre des entreprises

542 447
sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec en vertu de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)

Communications considérables

4,6
millions d'appels téléphoniques reçus

61 466
courriels relatifs à des demandes d'information

590 421
demandes effectuées par correspondance

Services en ligne

23,9
millions de visites sur son site Internet

79,1 %
des déclarations de revenus des particuliers effectuées par voie électronique

Ressources

12 304
employés réguliers et occasionnels

16
comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec

SOMMAIRE DES RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Enjeu 1 Équité fiscale

Orientation 1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales

Objectif 1.1.1 Développer une relation positive avec la clientèle

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	• Particuliers : 92,1 % • Entreprises : 77,2 %	50
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs	• La nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1er avril 2013 • Les résultats sont présentés à la partie 3	50

Objectif 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle 31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés	• Sur 23 recommandations du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, 22 mesures ont été réalisées. La dernière recommandation a été reconduite dans le prochain plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif • Les actions visant l'amélioration des services et la simplification des démarches de la clientèle des entreprises et des particuliers ont été réalisées, et une action se poursuit	51
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne	Taux d'utilisation des principaux services en ligne		53
Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 %		79,1 %	
Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 %		82,8 %	
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 %		64,6 %	
Déclaration de taxes : de 32 % à 50 %		45,4 %	
Paiement en ligne : de 26 % à 35 %		39,3 %	
Dépôt direct : de 59 % à 65 %		74,8 %	

Objectif 1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	• Travaux pour accentuer le contrôle de la qualité des renseignements fournis par téléphone	53
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises[1]) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	• Particuliers : 95,2 % • Entreprises : 85,6 %	54

1 Le terme *particuliers* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

Orientation 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale

Objectif 1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	• Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises, y compris la transmission de lettres, la diffusion de messages téléphoniques, la publication d'articles ainsi que la tenue de séances d'information et de conférences • Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les catégories Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers de la sous-section Nouvelles fiscales du site Internet de Revenu Québec	54

Objectif 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle

Résultats visés	Indicateurs	Travaux en cours	Pages
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	• Attestation de Revenu Québec • Marchés financiers • Droit supplétif • Facturation obligatoire	56
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars à compter de 2013-2014[1]	Résultats des activités de contrôle fiscal	3,0 milliards de dollars en 2015-2016	58

1 La prévision pour 2014-2015 a été haussée à 3,8 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2014-2015*. Depuis l'exercice 2015-2016, il n'y a plus de prévision pour les activités de contrôle fiscal.

Objectif 1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Optimisation en continu du processus de recouvrement	Sommes encaissées	2 984 millions de dollars[1]	65
	Évolution des comptes à recevoir	Diminution de 2,2 %. Au 31 mars 2016, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 077,6 millions de dollars[2], comparativement à 4 169,5 millions de dollars[3] lors de l'exercice précédent	65
	Évolution de la dépense de mauvaises créances	Augmentation de 25,4 %. Au 31 mars 2016, la dépense de mauvaises créances s'élevait à 845,0 millions de dollars, comparativement à 674,0 millions de dollars lors de l'exercice précédent	65
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré	Coût unitaire direct par dollar recouvré	2,60 ¢	65

1. Les sommes encaissées incluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 77,4 millions de dollars.
2. Exclut le compte débiteur de 63,2 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte débiteur de 54,9 millions de dollars de l'ARC.

Enjeu 2 Efficacité

Orientation 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion

Objectif 2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Adoption des meilleures pratiques	69

Objectif 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec s'améliore et se compare favorablement aux meilleures administrations fiscales observées	70
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Poursuite des travaux relatifs à la révision des processus d'affaires, tels que ceux liés • aux services en ligne • au service à la clientèle • au contrôle fiscal • aux oppositions	73

Objectif 2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	Réalisation des actions prévues pour 2015-2016	74

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle

Objectif 2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	La stratégie a été adoptée	76
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	• Onze des quatorze projets de la stratégie sont en cours[1] • Trois projets sont terminés	76

1 Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Objectif 2.2.2 Attirer et développer les talents

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	76
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action	Les projets liés à cet objectif sont en cours[1]	76
	Taux de comblement des postes	99 %	76

1 Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

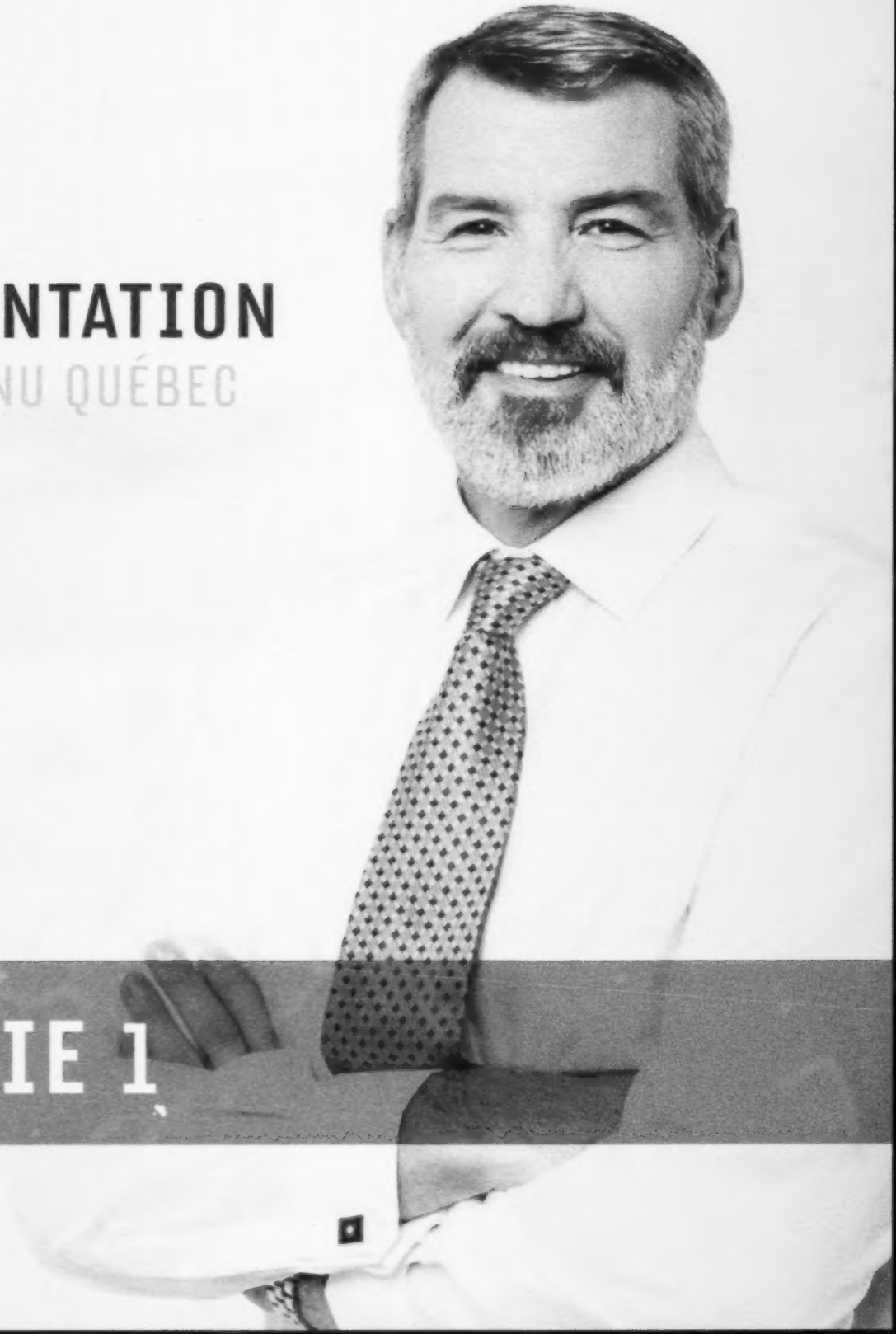
Objectif 2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus	Pages
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser	Actions réalisées	• Conditions de travail favorisant la conciliation vie personnelle-travail • Élaboration d'un projet organisationnel sur l'appréciation de la performance et le soutien à la carrière • Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion • Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés • Table jeunesse • Programme de soutien aux études • Programme d'aide aux employés • Prix d'excellence • Reconnaissance des 25 ans de service • Activités physiques en milieu de travail • Outils intranet Boîte @ emplois et Vos choix de c@rrière • Participation à différentes activités (Défi entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) • Etc.	78
	Taux de roulement	1,7 %[1]	78
	Indice de mobilisation	Réalisé[2]	78

1 Les taux de roulement des exercices financiers 2013-2014 et 2014-2015 étaient respectivement de 2,4 % et de 2 %.

2 L'indice de mobilisation se traduit comme suit : 47 % des employés se disent mobilisés, 26 % des employés estiment qu'ils ne sont pas mobilisés et 28 % des employés ne se disent ni mobilisés ni non mobilisés.

PRÉSENTATION
DE REVENU QUÉBEC



PARTIE 1

MISSION ET VALEURS

Mission

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Rôle

Revenu Québec joue un rôle important au sein de la société québécoise en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, ce qui lui permet de financer son fonctionnement et la majorité des services publics.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec

- assure la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administre les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- est responsable du Registraire des entreprises, qui contribue à la protection des entreprises, des associations et des citoyens dans leurs relations économiques et sociales en agissant à titre d'officier public dans l'application de différentes lois régissant les entreprises et leurs activités;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

En plus d'accomplir les activités nécessaires à la réalisation de sa mission, Revenu Québec recommande au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

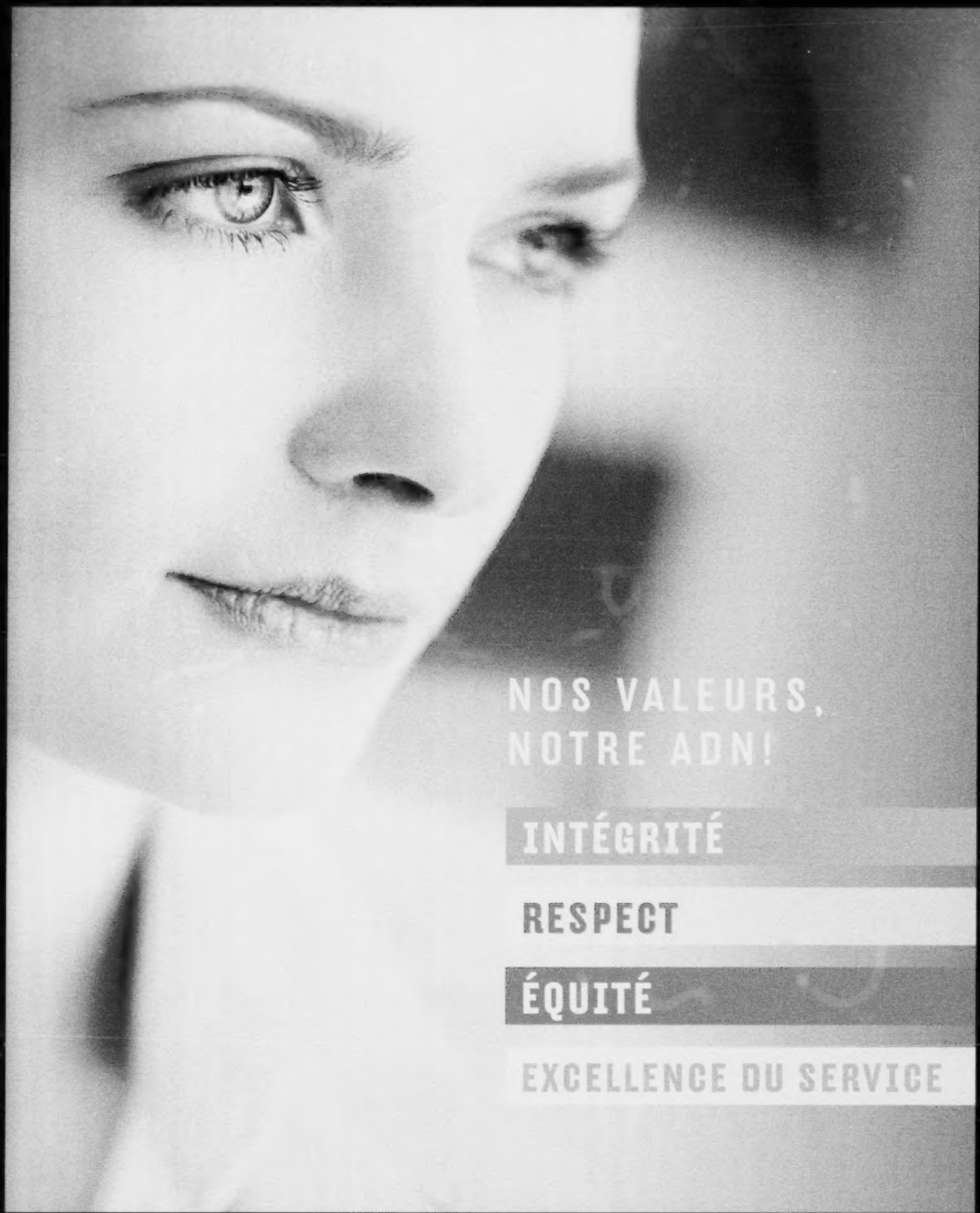
Également, Revenu Québec offre des services de perception et de redistribution de fonds à plusieurs ministères et organismes. Son expertise lui permet également d'offrir à plusieurs partenaires gouvernementaux des services variés, tels que des services d'expédition massive et de développement de systèmes.

Vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Valeurs

Quatre valeurs servent de référence dans la manière d'assumer collectivement la mission de Revenu Québec. Les valeurs sur lesquelles s'appuient ses actions et qui leur donnent un sens sont les suivantes : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.


NOS VALEURS,
NOTRE ADN!
INTÉGRITÉ
RESPECT
ÉQUITÉ
EXCELLENCE DU SERVICE

DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux. Il assure également la perception des pensions alimentaires ainsi que l'administration provisoire des biens non réclamés. De plus, il est responsable du Registraire des entreprises, lequel tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec, et confère l'existence légale aux personnes morales dans les cas prévus par la loi.

Perception des impôts et des taxes

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont 9,6 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, soit les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés, et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.

TABLEAU 1 **Principales clientèles par catégories**

Clientèle[1]	2013-2014	2014-2015	2015-2016	Variation 2015-2016 / 2014-2015
Particuliers				
Particuliers[2]	6 353 954	6 411 370	6 457 372	0,7 %
Particuliers en affaires[2, 3]	602 512	611 451	620 681	1,5 %
Entreprises				
Sociétés[4]	519 295	531 833	542 447	2,0 %
Mandataires – TVQ[5]	660 712	661 130	675 525	2,2 %
Mandataires – TPS/TVH[6]	635 625	637 381	650 638	2,1 %
Mandataires – Retenues à la source	293 074	290 307	293 727	1,2 %
Mandataires – Tabac et carburants[7]	13 482	13 432	12 575	-6,4 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2012, 2013 et 2014, dénombrés respectivement dans les exercices 2013-2014, 2014-2015 et 2015-2016.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus d'affaires suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés ayant un statut régulier inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts au 31 mars.
5. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits au fichier de la TVQ au 31 mars.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires ayant un statut régulier inscrits aux fichiers des lois correspondantes au 31 mars, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

Recettes

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada en vertu d'une loi, d'une entente, d'un décret ou d'un arrêté ministériel. Ces sommes incluent notamment les contributions au Fonds des services de santé, à Retraite Québec[1] (Régime de rentes du Québec), à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail[2] (cotisation relative aux normes du travail ainsi que versements périodiques relatifs à la santé et à la sécurité du travail), au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

TABLEAU 2 **Recettes fiscales et extrabudgétaires**

Recettes	(En millions de dollars) 2013-2014	2014-2015	2015-2016
Recettes fiscales			
Impôt sur le revenu et les biens			
Particuliers	28 049	29 162	30 153
Sociétés	6 780	7 165	7 953
Total partiel	**34 829**	**36 327**	**38 106**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	25 037	25 028	25 372
Taxe sur les carburants	8	15	15
Impôt sur le tabac	910	943	964
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	552	481	542
Total partiel	**26 507**	**26 467**	**26 893**
Droits et permis	43	62	50
Total des recettes fiscales	**61 379**	**62 856**	**65 049**

1. Depuis le 1er janvier 2016, la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) sont regroupées en un seul organisme nommé *Retraite Québec*.
2. Depuis le 1er janvier 2016, la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de l'équité salariale (CES) ainsi que la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) sont regroupées en un seul organisme nommé *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail* (CNESST).

Recettes	(En millions de dollars)		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Recettes extrabudgétaires			
Agence métropolitaine de transport	98	100	99
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (cotisation relative aux normes du travail)	68	70	74
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (versements périodiques relatifs à la santé et à la sécurité du travail)	2 738	2 710	2 673
Fonds Avenir Mécénat Culture[1]	–	–	5
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	55	55	60
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	34	34	31
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	1 763	1 098	1 148
Fonds de l'assurance médicaments	902	990	998
Fonds de partenariat touristique	72	78	81
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés	15	15	15
Fonds des générations[2]	–	100	155
Fonds des pensions alimentaires	525	518	514
Fonds des réseaux de transport terrestre	2 462	2 849	2 464
Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance[3]	–	–	8
Fonds des services de santé	6 672	6 756	6 911
Fonds du patrimoine culturel québécois	16	15	16
Fonds du Plan Nord	46	63	77
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20	20	20
Fonds pour le développement des jeunes enfants	15	15	15
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	24	24	24
Régime québécois d'assurance parentale	1 996	2 014	2 052
Retraite Québec (Régime de rentes du Québec)	12 411	12 757	13 321
Taxe municipale pour le 9-1-1	38	42	39
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	11 062	10 887	11 136
Total des recettes extrabudgétaires	**41 032**	**41 210**	**41 936**
Total	**102 411**	**104 066**	**106 985**

1. Depuis juillet 2015, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds Avenir Mécénat Culture.
2. Depuis le 1er septembre 2015, les responsabilités relatives à l'application de la Loi sur l'impôt minier (RLRQ, chapitre I-0.4) ont été confiées à Revenu Québec. Le total des droits miniers est attribué au Fonds des générations.
3. Depuis le 21 avril 2015, les particuliers dont l'enfant fréquente un service de garde subventionné peuvent payer une contribution additionnelle en fonction de leur revenu familial. Cette contribution est perçue lors de la production de la déclaration de revenus des particuliers ou au moyen de retenues à la source. Les sommes perçues sont versées au nouveau Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance.

Remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

TABLEAU 3 **Remboursements d'impôt, de taxes et autres**

Remboursements	(En millions de dollars) 2013-2014	2014-2015	2015-2016
Impôt sur le revenu et les biens			
Particuliers	8 680	9 440	9 371
Sociétés	3 319	3 464	3 183
Total partiel	**11 999**	**12 904**	**12 554**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	8 536	8 290	8 144
Tabac	12	15	15
Total partiel	**8 548**	**8 305**	**8 159**
Autres			
Droits et permis	1	14	1
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	4 460	4 730	4 752
Total	**25 008**	**25 953**	**25 466**

Au cours de 2015-2016, Revenu Québec a effectué des remboursements de 25,5 milliards de dollars, ce qui représente une baisse de 1,9 % par rapport à l'exercice financier précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent 87,4 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2015-2016.

Administration des programmes sociofiscaux

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les deux tableaux suivants présentent respectivement la clientèle et les sommes versées en vertu des différents programmes sociofiscaux.

TABLEAU 4 Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux

Clientèle	2013-2014	2014-2015	2015-2016	Variation 2015-2016 / 2014-2015
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	442 283	451 300	460 386	2,0 %
Bénéficiaires – Prime au travail	537 817	545 804	542 431	-0,6 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	116 417	116 071	117 110	0,9 %
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité[1]	2 900 980	2 953 850	2 953 725	–
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[2]	255 189	273 564	292 652	7,0 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études	470 756	500 054	531 310	6,3 %
Bénéficiaires – Soutien aux enfants[3]	864 489	862 403	863 832	0,2 %

1. Le nombre de ménages bénéficiaires correspond au cumul du nombre de demandeurs distincts ayant reçu le crédit d'impôt pour solidarité d'avril à mars de chaque année présentée, et ce, peu importe la période visée par les sommes versées. Le terme *demandeur* désigne l'un des deux membres d'un couple, s'il y a lieu.
2. Le nombre de ménages correspond au nombre de bénéficiaires ayant reçu des versements anticipés ou ayant demandé le crédit dans leur déclaration de revenus pour les années 2012, 2013 et 2014, dénombrés respectivement dans les exercices 2013-2014, 2014-2015 et 2015-2016.
3. Le nombre de bénéficiaires du crédit Soutien aux enfants est tiré des rapports annuels de gestion de la Régie des rentes du Québec (Retraite Québec depuis le 1er janvier 2016) aux 31 décembre 2013, 2014 et 2015. Le crédit est administré par cet organisme, mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.

TABLEAU 5 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

Programme	(En millions de dollars)			Variation 2015-2016 / 2014-2015
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants[1]	485,3	552,0	588,7	6,6 %
Prime au travail[1]	336,2	344,1	342,4	-0,5 %
Allocation-logement[2]	71,9	74,4	76,5	2,8 %
Crédit d'impôt pour solidarité	1 783,6	1 822,1	1 826,2	0,2 %
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés[1, 3]	285,9	333,6	371,5	11,4 %
Incitatif québécois à l'épargne-études[4]	58,9	63,3	67,5	6,6 %
Sous-total	**3 021,8**	**3 189,5**	**3 272,8**	**2,6 %**
Soutien aux enfants[5]	2 205,9	2 202,6	2 214,0	0,5 %
Total[6, 7]	**5 227,7**	**5 392,1**	**5 486,8**	**1,8 %**

1. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2013-2014, 2014-2015 et 2015-2016 concernent les années d'imposition 2012 à 2014.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les débours sont pris en charge par la Société d'habitation du Québec.
3. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
4. Pour l'exercice 2013-2014, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2012. Pour l'exercice 2014-2015, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2013. Pour l'exercice 2015-2016, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2014.
5. Cette mesure est administrée par Retraite Québec (anciennement la Régie des rentes du Québec), mais les débours sont pris en charge par Revenu Québec.
6. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, notamment parce que ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.
7. À l'exception du programme Allocation-logement, les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux sont incluses dans les remboursements de l'impôt sur le revenu des particuliers présentés au tableau 3.

En 2015-2016, près de 5,5 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, soit 1,8 % de plus qu'en 2014-2015. Cette variation est due en grande partie au crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, principalement en raison de l'augmentation du nombre de ménages bénéficiaires et du taux du crédit applicable aux dépenses admissibles. Elle est aussi fortement attribuable au crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, dont la hausse observée s'explique par un ensemble de facteurs, notamment l'augmentation de la clientèle et des tarifs des services de garde non subventionnés.

Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail.

TABLEAU 6 **Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition**

Programme	(En milliers de dollars)		
	2013	2014	2015
Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés	281,8	311,9	341,0
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	335,6	378,1	403,9
Prime au travail	8,5	6,5	5,8
Total	625,9	696,5	750,7

L'augmentation des sommes du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés versées par anticipation s'explique d'abord par le vieillissement de la population. De plus, alors qu'il était de 31 % en 2013, le taux du crédit est passé à 32 % en 2014 et à 33 % en 2015. La hausse des sommes du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants versées de façon anticipée s'explique, en premier lieu, par l'augmentation du nombre de ménages bénéficiaires et, en deuxième lieu, par un ensemble de facteurs, dont le principal est l'augmentation des tarifs des services de garde non subventionnés.

Perception des pensions alimentaires

Créé en 1995, le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2015-2016, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier est de 79,4 %. Le programme a ainsi versé 500,5 millions de dollars à titre de pensions alimentaires pour l'année 2015-2016. De ce montant, 483,2 millions de dollars ont été versés aux créanciers alimentaires et 17,3 millions de dollars ont été remis au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

TABLEAU 7 **Pensions alimentaires**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de créanciers et de débiteurs	267 589	267 833	267 435
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	505,5	505,1	500,5
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	80,1 %	79,9 %	79,4 %

Revenu Québec a également atteint des résultats conformes à ses prévisions en ce qui a trait à la perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs, en établissant un taux de perception de 96,6 %. De plus, le délai de 20 jours accordé pour effectuer une première intervention de recouvrement à la suite d'un refus de payer de la part d'un débiteur a été maintenu à 100 %.

Administration provisoire des biens non réclamés

Revenu Québec a le mandat de récupérer, d'administrer provisoirement et de liquider les biens non réclamés. Il s'agit notamment des biens de successions non réclamées, des produits financiers non réclamés et d'autres biens non réclamés, tels que des biens issus de sociétés dissoutes ou des biens dont le propriétaire est inconnu ou introuvable.

Revenu Québec reçoit les biens non réclamés et en informe le public afin de permettre aux ayants droit de les réclamer. À cet effet, il publie des avis dans certains journaux du Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il compile l'information au registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet.

Revenu Québec administre provisoirement ces biens et effectue une recherche raisonnable des ayants droit. Dans le cas où la recherche se révèle positive, il remet les biens ou la valeur de ceux-ci à leur propriétaire. Sinon, le reliquat de la liquidation des biens est remis à l'État, au profit de l'ensemble des citoyens.

En 2015-2016, à la suite du traitement des réclamations, Revenu Québec a remis aux ayants droit une somme totalisant 24,3 millions de dollars.

TABLEAU 8 **Nombre de dossiers et montant des remises – Biens non réclamés**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise aux ayants droit	53	120	134
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une remise aux ayants droit	8 152	9 149	12 676
Nombre de dossiers d'autres biens non réclamés ayant fait l'objet d'une remise aux ayants droit	309	314	95
Montant total des remises aux ayants droit (en millions de dollars)	15,5	19,4	24,3
Montant total des remises à l'État (en millions de dollars)	18,7	31,4	54,4

Registraire des entreprises

Le Registraire des entreprises a pour mandat d'appliquer différentes lois régissant les entreprises et leurs activités en procédant notamment à la constitution, à la modification des actes constitutifs et à la dissolution de personnes morales. Il doit également tenir le registre des entreprises en procédant à l'immatriculation des entreprises faisant affaire au Québec en y déposant les informations qu'elles déclarent et en les rendant publiques. Sur demande, le Registraire des entreprises fournit des regroupements d'informations, certifie les documents qu'il délivre et atteste du statut des entreprises immatriculées au registre. Il traite aussi les litiges liés aux inscriptions au registre ou à l'utilisation de noms. En bref, il agit comme le greffier au Québec des entreprises, des associations et des personnes morales.

La majorité des services offerts par le Registraire des entreprises sont accessibles en ligne et sont tarifés. Par ailleurs, la consultation du registre à l'aide du moteur de recherche est gratuite et accessible en ligne. À cet égard, une fonction de recherche adaptée aux appareils mobiles (téléphones intelligents et tablettes) est aussi offerte.

Les informations déposées dans le registre ont une valeur juridique. Le registre est accessible à l'adresse **www.registreentreprises.gouv.qc.ca**.

De plus, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale offre une assistance à la clientèle du Registraire, notamment en fournissant des renseignements généraux.

TABLEAU 9 **Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises**

Types d'entreprises	Immatriculations totales au 31 mars 2016	Nouvelles immatriculations au registre			Variation 2015-2016 / 2014-2015
		2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Personnes morales					
Sociétés par actions québécoises	421 432	30 427	31 472	32 064	1,9 %
Autres personnes morales commerciales	141 952	8 061	8 292	8 247	-0,5 %
Personnes morales sans but lucratif	63 346	2 282	2 198	2 251	2,4 %
Coopératives	3 170	134	124	98	-21,0 %
Autres (syndicat professionnel, etc.)	33 912	2 125	1 700	1 511	-11,1 %
Total partiel	**663 812**	**43 029**	**43 786**	**44 171**	**0,9 %**
Personnes physiques					
Personnes physiques	**252 046**	**23 335**	**24 918**	**24 298**	**-2,5 %**
Sociétés ou autres groupements					
Sociétés	63 602	4 744	4 828	4 897	1,4 %
Associations	5 405	301	277	328	18,4 %
Autres (fiducies, etc.)	3 682	184	748	260	-65,2 %
Total partiel	**72 689**	**5 229**	**5 853**	**5 485**	**-6,3 %**
Total	**988 547**	**71 593**	**74 557**	**73 954**	**-0,8 %**

GOUVERNANCE

Gouvernance de Revenu Québec

Le conseil d'administration de Revenu Québec supervise la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'organisation. De plus, il est responsable de la réalisation de sa mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre.

Composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2016, le conseil d'administration était constitué de sept femmes et de six hommes; deux postes étaient à pourvoir. Les membres en poste étaient les suivants :

Florent GAGNÉ

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques

Membre indépendant

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Président du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Membre du comité de vérification[3] (par intérim)

Date de nomination au conseil d'administration : 16 mars 2011

Date d'échéance du mandat : 15 mars 2016

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973.

M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié. Au 31 mars 2016, M. Gagné siégeait également aux conseils d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc. et de l'Ordre des urbanistes du Québec. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

3. Depuis le 16 juin 2016, ce comité s'appelle *comité d'audit*.

Pierre ROY

Administrateur

Membre indépendant

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2016, M. Roy siégeait également au conseil d'administration de l'organisme Le Pignon Bleu.

Éric DUCHARME

Président-directeur général

Revenu Québec

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 22 février 2016

Date d'échéance du mandat : 21 février 2021

Détenteur d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université Laval, M. Éric Ducharme a amorcé sa carrière au Bureau de la statistique du Québec (maintenant l'Institut de la statistique du Québec) en 1990. À compter de 1996, il a exercé plusieurs fonctions au ministère des Finances, notamment celles de sous-ministre adjoint à l'économique et aux relations intergouvernementales, de sous-ministre associé à l'économie et de sous-ministre associé aux politiques fiscales aux entreprises, au développement économique et aux sociétés d'État. En 2014-2015, M. Ducharme a occupé la fonction de secrétaire de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise.

Carole ARAV

Vice-présidente aux services à l'organisation

Retraite Québec

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

M^me^ Carole Arav travaille à Retraite Québec (anciennement la Régie des rentes du Québec) depuis 2005. Elle y occupe la fonction de vice-présidente depuis 2014. Elle a fait carrière à la Société de l'assurance automobile du Québec de 1990 à 2005 et à la Commission de la santé et de la sécurité du travail de 1989 à 1990. M^me^ Arav est titulaire d'un baccalauréat en droit. Elle est membre du Barreau du Québec.

Carmen BERNIER

Vice-doyenne – Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval

Membre indépendante

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 19 décembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 décembre 2015

M[me] Carmen Bernier est vice-doyenne à l'enseignement et aux affaires étudiantes depuis juillet 2012 et professeure titulaire au Département des systèmes d'information organisationnels de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval depuis juin 2010.

Auparavant, elle a mené une carrière à deux volets. Dans le domaine universitaire, à HEC Montréal, elle a occupé les postes de professeure et de directrice du Service de l'enseignement des technologies de l'information. Dans le domaine des technologies de l'information, elle a travaillé chez CGI à Montréal et à Toronto et a occupé divers postes.

Au 31 mars 2016, M[me] Bernier siégeait au conseil d'administration du Collège des administrateurs de sociétés.

Michel BOUCHARD

Administrateur

Membre indépendant

Président du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 6 octobre 2011

Date d'échéance du mandat : 5 octobre 2015

Depuis 2011, M. Michel Bouchard est président du conseil d'administration de l'organisme Éducaloi. Il a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il a été nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il se voit confier et assume les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il a été nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et, en 2007, il a réintégré le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

Danièle CANTIN

Sous-ministre adjointe à la Direction générale de la surveillance des marchés et de l'administration

Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 29 janvier 2014

Date d'échéance du mandat : 28 janvier 2018

M[me] Danièle Cantin travaille au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports depuis 1998, dont à titre de sous-ministre adjointe depuis 2013. Elle a auparavant occupé différents postes de direction au sein de ce même ministère. Elle a aussi travaillé au ministère du Revenu de 1996 à 1998. M[me] Cantin est détentrice d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Diane DELISLE

Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 10 décembre 2014

Date d'échéance du mandat : 9 décembre 2018

Titulaire d'une maîtrise en sciences économiques et d'un baccalauréat en mathématiques, M^me^ Diane Delisle a fait carrière au sein de la fonction publique québécoise de 1975 à 2007. Elle a été vice-présidente à l'administration et aux finances à la Société immobilière du Québec de 1995 à 2004. Elle a occupé plusieurs autres postes stratégiques et de gestion dans différents ministères et organismes, dont au Secrétariat du Conseil du trésor, au ministère du Revenu, à la Société de l'assurance automobile du Québec, à l'Institut de la statistique du Québec, au ministère des Finances et au ministère du Conseil exécutif. En tant qu'administratrice de sociétés certifiée, elle a siégé, de 2006 à 2014, au conseil d'administration du Centre hospitalier affilié du Québec, puis au conseil d'administration du CHU de Québec. À compter de 2008, elle a été durant six ans administratrice nommée par l'Office des professions du Québec (OPQ) au conseil d'administration de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec. De 2009 à 2012, elle a siégé comme membre externe au sein du comité de vérification du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

Au 31 mars 2016, M^me^ Delisle siégeait également au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, en tant qu'administratrice nommée par l'OPQ, et au comité exécutif de l'Ordre.

Marc GRANDISSON

Sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones

Ministère des Finances

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 21 novembre 2012

Date d'échéance du mandat : 20 novembre 2016

Détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans les secteurs des politiques locales et autochtones et des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il occupe les fonctions de sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones. M. Grandisson est membre du Barreau du Québec.

Au 31 mars 2016, M. Grandisson présidait le conseil d'administration de la Société de financement des infrastructures locales du Québec.

W. Robert LAURIER

Consultant en gestion des affaires

W. Robert Laurier, consultant

Membre indépendant

Président du comité de vérification

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Auparavant, il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à HEC Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général des Systèmes médicaux LMS (Canada) ltée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & Cie, notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant 10 années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2016, M. Laurier siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut de recherche clinique de Montréal et d'Univalor. Il était aussi membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Hélène LEE-GOSSELIN

Titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés

Professeure titulaire au Département de management

Université Laval

Membre indépendante

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M^me^ Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés depuis 2010. M^me^ Lee-Gosselin détient un baccalauréat et une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi qu'un doctorat en psychologie organisationnelle. De plus, elle est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2016, M^me^ Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration du Palais Montcalm – Maison de la musique, de Musique de chambre à Sainte-Pétronille et de la caisse Desjardins de l'Université Laval. De plus, elle siégeait à la Commission de l'enseignement et de la recherche universitaires du Conseil supérieur de l'éducation.

Karin MARKS

Administratrice

Membre indépendante

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 3 septembre 2014

Date d'échéance du mandat : 2 septembre 2017

M^me^ Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005. Elle a été mairesse de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et a occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982. M^me^ Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.

Au 31 mars 2016, M^me^ Marks siégeait également au conseil d'administration de la bibliothèque Atwater. Elle était aussi membre du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la STM.

Denise MARTIN

Administratrice

Membre indépendante

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Date de nomination au conseil d'administration : 30 mars 2011

Date de renouvellement du mandat : 3 septembre 2014

Date d'échéance du mandat : 2 septembre 2018

M^me^ Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente de 1986 à 1991. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à HEC Montréal de 1974 à 1978. M^me^ Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

Au 31 mars 2016, M^me^ Martin siégeait également au conseil d'administration de RONA inc.

Rôle et réalisations du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec.

En 2015-2016, le conseil d'administration a tenu sept séances. Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil a adopté différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation, notamment la *Politique sur le développement des compétences* et la *Politique concernant le contrôle interne*. De plus, les membres ont également révisé et adopté la politique *Gestion intégrée des risques* ainsi que la *Directive concernant l'embauche d'étudiants et de stagiaires*.

Le conseil a également adopté les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2015 ainsi que le *Rapport annuel de gestion 2014-2015*. Il a fait de même pour le budget de l'exercice financier 2016-2017 et le Plan de l'effectif. Il a également adopté les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2013. Le conseil a procédé à l'examen et à l'adoption du *Plan triennal des immobilisations 2016-2019* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières) et du *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2016-2019*. De plus, le conseil a approuvé certains projets majeurs, conformément au processus d'autorisation qu'il a adopté, dont le projet Offre de services électroniques aux entreprises (OSÉE) – Communiquer électroniquement – phase 1, le projet Refonte du programme Crédit d'impôt pour solidarité – Discours sur le budget 2015 et le projet Modernisation et relocalisation du centre de traitement informatique.

Dans le cadre des négociations des conventions collectives, le conseil a entériné l'entente de principe intervenue avec le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) sur les services essentiels.

De plus, dans le domaine de la gouvernance, le conseil a révisé et adopté le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs*, le Règlement intérieur ainsi que le Règlement du conseil d'administration sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec. Les membres ont également adopté le *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*, le *Plan visant l'utilisation optimale des ressources*, la version préliminaire du *Bilan sur l'application de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec* et, enfin, la *Charte des droits des contribuables et des mandataires*.

Les membres ont pris en compte les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes touchant le volet financier, l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes des systèmes d'information pour l'exercice terminé le 31 mars 2015.

Enfin, les membres ont procédé à l'examen du rapport annuel 2014-2015 et du plan de travail 2015-2016 du responsable de l'observation des règles contractuelles, du rapport annuel 2014-2015 sur la gestion des plaintes ainsi que du tableau synoptique dans le cadre de l'élaboration de la planification stratégique 2016-2020.

Comités permanents du conseil d'administration

Les comités permanents ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2015-2016 sont présentés ci-dessous.

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique s'assure que la gouvernance de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil et du personnel répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales. Plus particulièrement, il a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités.

En 2015-2016, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu deux séances. Il a analysé et soumis au conseil la partie « Gouvernance » du *Rapport annuel de gestion 2014-2015*. De plus, il a pris connaissance du rapport

annuel 2014-2015 et du plan d'action 2015-2016 en éthique ainsi que du *Rapport de validation externe sur le diagnostic de la gouvernance 2013-2014*.

Enfin, il a effectué la révision et recommandé au conseil l'adoption du *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et* du Règlement intérieur. Il a également procédé à l'examen des mesures administratives ou disciplinaires imposées en 2014-2015 à certains employés à la suite de manquements déontologiques.

Comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2015-2016, le comité des ressources humaines a tenu six séances. Il a analysé et recommandé au conseil d'administration le Plan de l'effectif de l'organisation et la *Politique sur le développement des compétences*. Il a également révisé et recommandé au conseil d'administration la *Directive concernant l'embauche d'étudiants et de stagiaires*.

De plus, dans le cadre des négociations des conventions collectives, le comité a analysé et recommandé au conseil d'entériner l'entente de principe intervenue avec le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) sur les services essentiels. Par ailleurs, le comité a examiné et révisé la cartographie des risques. Il a également examiné la *Directive sur la prévention, la résolution des différends et le traitement des plaintes de harcèlement psychologique*, la directive *Soutien aux études* ainsi que le Programme d'appréciation de la performance, du développement des talents et du soutien à la carrière.

Enfin, il a effectué un suivi du Plan de gestion des risques en ressources humaines et de la refonte de la structure de classification. Il a aussi examiné la planification de la main-d'œuvre et il a effectué un suivi des travaux du projet en ressources informationnelles Système de gestion intégrée des ressources humaines – volet Paie.

Comité des services aux particuliers et aux entreprises

Le comité des services aux particuliers et aux entreprises s'assure que les actions menées par Revenu Québec contribuent à offrir l'une des meilleures prestations de services en comparaison d'autres administrations fiscales. Il a également pour mandat d'analyser, de proposer et de recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

En 2015-2016, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu six séances. Il a analysé et recommandé au conseil d'administration le *Plan d'action donnant suite au Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen* et la *Charte des droits des contribuables et des mandataires*. Il a examiné le rapport annuel 2014-2015 sur la gestion des plaintes, le *Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*, le *Rapport annuel sur l'analyse médiatique*, les rapports trimestriels de la gestion des plaintes ainsi que le plan d'action et de promotion du Service de traitement des plaintes de Revenu Québec.

Le comité a également pris acte du bilan des travaux réalisés dans le cadre de l'optimisation du rôle et des responsabilités des professionnels fiscalistes et de la refonte du système de réponse vocale interactive ainsi que du bilan de la vision globale de la charge de travail découlant des périodes de pointe à la Direction générale des

particuliers. Aussi, il a examiné et pris connaissance des programmes d'accompagnement des entreprises et des particuliers en affaires mis en place à la suite du *Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen*.

Le comité a pris connaissance de l'analyse et des résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle à la suite d'un contrôle fiscal auprès des particuliers en affaires et des entreprises, des travaux d'analyse des risques au regard des activités de contrôle fiscal auprès des particuliers et des entreprises ainsi que des travaux d'élaboration d'une approche intégrée en contrôle fiscal visant l'amélioration de l'autocotisation. Il a également examiné le projet Virage entreprises, qui consiste en une démarche dans le but d'adapter et d'améliorer la qualité des services destinés aux entreprises.

De plus, il a pris connaissance des analyses comparatives effectuées au regard des mesures prévues pour contrer le stratagème de fausse facturation ainsi que des méthodes et des périodes de vérification fiscale. Il a examiné la stratégie et le plan de gouvernance relatifs à la présence de Revenu Québec sur les médias sociaux.

Enfin, il a effectué un suivi de la réalisation des travaux relatifs au Plan d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle.

Comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information a pour mandat d'évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris les objectifs, dont ceux se rapportant aux besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques, les risques, les aspects financiers, les bénéfices ainsi que les recommandations soumises au conseil d'administration pour adoption. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2015-2016, le comité des technologies de l'information a tenu cinq séances. Il a étudié le *Plan d'investissement triennal en ressources informationnelles 2016-2019* et a recommandé son adoption au conseil. Il a aussi examiné et recommandé au conseil le *Plan triennal des immobilisations 2016-2019* (volet Ressources informationnelles).

Le comité a accordé une attention particulière au sommaire des bénéfices liés aux projets d'investissement en ressources informationnelles, au repérage des risques en matière de ressources informationnelles et au Bilan annuel des ressources informationnelles relatif à l'entente avec le dirigeant principal de l'information. Il a effectué un suivi du *Plan d'investissement en ressources informationnelles 2015-2016*, du projet Optimisation des processus et des technologies de la centrale de données, des travaux du projet Système de gestion intégrée des ressources humaines – volet Paie de même que des travaux du projet Révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires – phase II. De plus, le comité a examiné et pris en considération les résultats de l'audit technique relatif aux volets de conformité des équipements réseautiques et du risque concernant les vulnérabilités.

Enfin, il a examiné et recommandé au conseil d'administration le projet Offre de services électroniques aux entreprises (OSÉE) – Communiquer électroniquement – phase 1, le projet Refonte du programme Crédit d'impôt pour solidarité – Discours sur le budget 2015 et le projet Modernisation et relocalisation du centre de traitement informatique. De plus, il a pris connaissance des résultats des travaux réalisés concernant l'attestation de l'intégrité des contrôles internes des systèmes d'information pour l'exercice financier clos le 31 mars 2015.

Comité de vérification[4]

Le comité de vérification s'assure que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques ainsi que de vérification interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités relatives à l'évaluation des programmes et à la vérification interne.

En 2015-2016, le comité de vérification a tenu huit séances. Il a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2015 et en a recommandé l'adoption au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* ainsi que pour le budget 2016-2017 et le Plan de l'effectif. Il a également examiné et recommandé au conseil les états financiers annuels des biens sous administration pour les biens non réclamés pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 ainsi que le *Plan triennal des immobilisations 2016-2019* (volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières).

Le comité a révisé le Règlement du conseil d'administration sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec ainsi que la politique *Gestion intégrée des risques* et a recommandé leur adoption au conseil d'administration. Le comité a également examiné et recommandé au conseil le Plan visant l'utilisation optimale des ressources et la *Politique concernant le contrôle interne*. Il a pris en compte les résultats des travaux réalisés en ce qui concerne l'attestation de l'intégrité des contrôles internes touchant le volet financier et l'attestation de l'intégrité des contrôles internes de la divulgation de l'information financière pour l'exercice terminé le 31 mars 2015.

De plus, il a effectué un suivi des risques majeurs, du plan de redressement et des états financiers des biens non réclamés et du transfert à Revenu Québec des responsabilités relatives à l'impôt minier. Il a, par ailleurs, examiné et pris en considération les résultats et les constats formulés à la suite du rapport d'audit sur le Programme d'action sur les crédits de taxe.

Le comité a aussi pris connaissance de la *Directive concernant des mesures particulières pour les contrats de services*, du bilan annuel des activités de contrôle fiscal 2014-2015, du rapport annuel 2014-2015 sur la gestion intégrée des risques et du plan de travail 2015-2016, des documents de reddition de comptes, du rapport annuel d'activités du Service de la vérification interne et de l'évaluation[5] ainsi que du rapport annuel 2014-2015 et du plan de travail 2015-2016 du responsable de l'observation des règles contractuelles. Il est également responsable de l'approbation de la planification des activités du Service de la vérification interne et de l'évaluation.

Enfin, il a rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, dont le plan d'audit de l'exercice terminé le 31 mars 2015.

Comité ad hoc du conseil d'administration

Comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020

Le comité ad hoc sur la planification stratégique a pour mandat d'analyser et de recommander au conseil d'administration le *Plan stratégique 2016-2020* de Revenu Québec.

4. Depuis le 16 juin 2016, ce comité s'appelle *comité d'audit*.
5. Depuis le 26 septembre 2016, ce service s'appelle *Service de l'audit interne et de l'évaluation*.

En 2015-2016, le comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020 a tenu quatre séances. Il a notamment examiné les enjeux, les orientations et les objectifs liés à l'élaboration du plan stratégique. Il a également pris connaissance des objectifs et des indicateurs du tableau synoptique de ce plan stratégique, les a examinés et en a discuté.

Enfin, il a examiné et recommandé au conseil d'administration la version préliminaire du *Bilan sur l'application de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec*.

TABLEAU 10 **Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et des comités[1]**

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des services aux particuliers et aux entreprises	Comité des technologies de l'information	Comité de vérification	Comité ad hoc sur la planification stratégique 2016-2020
Florent Gagné[2]	7/7	2/2				1/2	4/4
Pierre Roy[2]	7/7		6/6	6/6			3/4
Éric Ducharme[3]	1/1						
Carole Arav[3]	7/7		6/6				
Carmen Bernier	6/7				5/5		
Michel Bouchard[2]	7/7	2/2		6/6			4/4
Danièle Cantin[3]	7/7					7/8	
Diane Delisle[2]	7/7				4/5		
Marc Grandisson[3]	7/7					8/8	
W. Robert Laurier	6/7			5/6		8/8	4/4
Hélène Lee-Gosselin	7/7	2/2	6/6				
Karin Marks[2]	7/7		6/6	6/6			
Denise Martin	6/7	2/2			4/5		3/4
Membre sortant le 10 décembre 2015							
Carole Boisvert[2]	6/6				4/4	5/6	
Membre sortant le 21 février 2016							
Gilles Paquin[3]	6/6						4/4

1. Toutes les absences aux séances du conseil d'administration et des comités ont été motivées.
2. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003), la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur. Cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance. Au 31 mars 2016, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition.
3. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de Revenu Québec. Au 31 mars 2016, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

TABLEAU 11 **Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2015 au 31 mars 2016[1]**

	(En dollars)		
	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances du CA ou d'un de ses comités	Présidence d'un des comités
Président du conseil d'administration	18 291	857	3 430
Autres membres	9 146	572	3 430

Source : Article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

1. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration (CA) de Revenu Québec. Au 31 mars 2016, quatre administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, les membres du conseil d'administration ont approuvé un code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* se trouve à l'annexe 1 et est accessible au public à l'adresse **www.revenuquebec.ca**.

Au cours de l'exercice 2015-2016, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du conseil d'administration.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique[6].

L'organigramme est présenté à la page suivante.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

6. Depuis le 6 octobre 2016, cette direction s'appelle *Direction générale de la protection des droits et de l'éthique*.

REVENU QUÉBEC

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2016

MINISTRE
Carlos J. Leitão

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Florent Gagné

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Éric Ducharme

DIRECTION GÉNÉRALE DES PARTICULIERS
Nicole Bourget
Vice-présidente et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES
Hajib Amachi
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DU RECOUVREMENT
François T. Tremblay
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA LÉGISLATION ET DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
René Martineau
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES
Patrice Alain
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INNOVATION ET DE L'ADMINISTRATION
Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES
Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE L'ÉTHIQUE
Josée Morin
Vice-présidente et directrice générale

RESSOURCES

Ressources humaines

Le personnel de Revenu Québec lui permet de servir avec diligence les citoyens et les entreprises. Cette partie présente la répartition du personnel au sein de l'organisation selon les catégories d'emploi.

Personnel régulier et occasionnel

Au 31 mars 2016, Revenu Québec comptait un total de 12 304 employés, dont 9 870 employés réguliers et 2 434 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 443 étudiants et stagiaires rémunérés.

TABLEAU 12 **Personnel par catégories d'emploi au 31 mars 2016**

Catégories d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Personnel régulier			
Cadres[1]	650	665	655
Professionnels[2]	4 227	4 357	4 528
Techniciens	3 944	3 837	3 772
Employés de bureau	1 040	956	892
Ouvriers	14	22	23
Total	**9 875**	**9 837**	**9 870**
Personnel occasionnel			
Cadres[1]	4	3	7
Professionnels[2]	499	467	453
Techniciens	1 127	1 037	1 116
Employés de bureau	828	811	845
Ouvriers	11	17	13
Total	**2 469**	**2 335**	**2 434**
Total du personnel régulier et occasionnel	**12 344**	**12 172**	**12 304**
Étudiants et stagiaires rémunérés	460	421	443

1. Inclut la haute direction ainsi que les cadres juridiques et exclut les membres du conseil d'administration de Revenu Québec.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

À l'instar de l'ensemble des organisations québécoises touchées par l'évolution démographique, Revenu Québec veille au remplacement du personnel qui part à la retraite. En 2015-2016, 389 employés réguliers ont quitté l'organisation pour cette raison.

TABLEAU 13 **Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi**

Catégories d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Cadres[1]	31	31	44
Professionnels[2]	77	80	131
Fonctionnaires[3]	199	168	214
Total	307	279	389

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.
3. Inclut les techniciens, les employés de bureau et les ouvriers.

Ressources financières

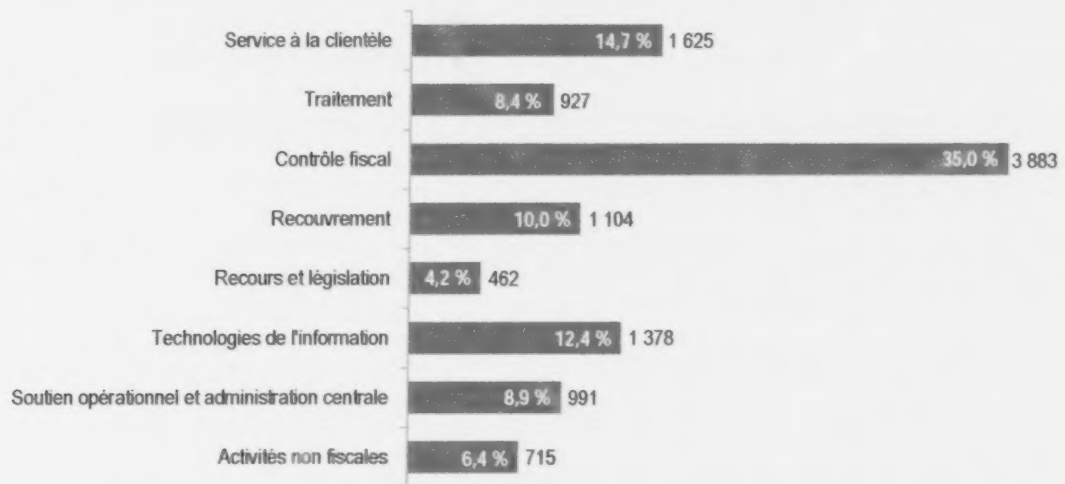
Revenu Québec est un organisme autre qu'un organisme budgétaire faisant partie du périmètre comptable du gouvernement québécois. Conformément à sa loi constitutive, il soumet annuellement ses prévisions budgétaires pour l'exercice financier suivant à l'approbation du gouvernement. De plus, il produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales. Les états financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2016 sont présentés à la partie 5 du présent rapport.

En 2015-2016, les charges de Revenu Québec se sont élevées à 1 128,7 millions de dollars, comparativement à 1 098,3 millions de dollars en 2014-2015.

Efforts réalisés par secteurs d'activité

Pour l'exercice 2015-2016, les efforts réalisés par Revenu Québec se sont élevés à 11 085 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente ces efforts, répartis par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 1 **Répartition des ETC par secteurs d'activité**



Compensation financière pour l'administration de la TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS/TVH et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 14 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

TABLEAU 14 **Compensation financière – TPS/TVH**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
ETC (TPS/TVH seulement)	1 772	1 724	1 768
Compensation financière (en milliers de dollars)	141 649	141 814	141 489
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars[1]	635 625	637 381	650 638

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'Entente intégrée globale de coordination fiscale, signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, prévoit que l'ARC et Revenu Québec procéderont conjointement à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de la compensation que l'ARC versera annuellement à Revenu Québec pour administrer la TPS/TVH au Québec. En l'absence d'une entente sur le calcul du plafond de compensation annuelle, le montant de la compensation correspond aux versements effectués par l'ARC, auxquels les coûts liés à la gestion des litiges ont été ajoutés. Toutefois, ce montant sera rajusté rétroactivement au 1er janvier 2013 lorsqu'une nouvelle entente sera conclue entre Revenu Québec et l'ARC.

Investissements en immobilisations

Les investissements liés aux ressources informationnelles, immobilières et matérielles permettent la réalisation des projets de développement et des activités de maintien de l'infrastructure. Ces investissements constituent un levier de transformation pour Revenu Québec et lui permettent de répondre plus efficacement aux attentes de sa clientèle et de réaliser ses objectifs stratégiques.

Pour l'exercice 2015-2016, les investissements en immobilisations de Revenu Québec ont totalisé 95,7 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 9,1 % par rapport aux 105,3 millions de dollars investis au cours de l'exercice précédent.

TABLEAU 15 **Investissements en immobilisations**

	(En milliers de dollars)			
	Investissements 2013-2014[1]	Investissements 2014-2015[1]	Investissements 2015-2016[1]	Variation 2015-2016 / 2014-2015
Immobilisations				
Ressources informationnelles	93 225	72 447	71 009	-2,0 %
Ressources immobilières	21 350	32 274	24 522	-24,0 %
Ressources matérielles	311	573	175	-69,5 %
Total	**114 886**	**105 294**	**95 706**	**-9,1 %**

1 Les coûts en investissements incluent les coûts administratifs.

Les investissements en ressources informationnelles se sont élevés à 71,0 millions de dollars pour l'exercice 2015-2016, comparativement à 72,4 millions de dollars en 2014-2015. La légère baisse de 2 % des investissements est principalement attribuable à une diminution des acquisitions d'équipements informatiques en 2015-2016 par rapport à l'exercice précédent.

Depuis quelques années, Revenu Québec a intensifié ses investissements en ressources immobilières pour remédier à la désuétude des infrastructures existantes et pour regrouper le personnel afin d'accroître l'efficacité et l'efficience des ressources. En 2015-2016, ces investissements ont atteint 24,5 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 7,8 millions de dollars par rapport aux investissements effectués en 2014-2015, exercice au cours duquel les investissements ont été exceptionnellement élevés étant donné la fin des travaux liés à deux projets majeurs (centralisation de personnel à Laval et transfert de l'ensemble des activités du traitement massif dans un nouvel édifice à Québec).

Ressources informationnelles

À Revenu Québec, de nombreux projets et activités sont liés étroitement aux ressources informationnelles. Ces ressources sont mises à profit dans les activités de traitement de l'information de l'organisation pour l'accomplissement de sa mission, la prise de décisions ou la résolution de problèmes, et leur importance est notoire. En 2015-2016, Revenu Québec a reçu près de 23,9 millions de visites sur son site Internet, et quelque 55,4 millions de transactions ont été effectuées par voie électronique.

Revenu Québec poursuit sa transformation majeure en matière de ressources informationnelles afin de fortifier sa position de partenaire stratégique auprès de ses diverses clientèles et, ainsi, de contribuer davantage à l'atteinte de ses grands objectifs. Les exigences relatives aux ressources informationnelles augmentent constamment, et les changements effectués visent à satisfaire les clientèles au regard de sa mission. Il importe que Revenu Québec soit un meneur en cette matière, et c'est pourquoi l'organisation s'est donné les moyens de s'améliorer constamment, tout en respectant les bonnes pratiques de gestion des ressources informationnelles. Parmi les solutions mises en œuvre pour accroître l'efficience et l'efficacité des ressources informationnelles, il faut mentionner la réalisation des projets de développement informatique en mode agile, qui permet de livrer des produits et des services ayant une grande valeur pour l'organisation. Ce mode de réalisation de projet assure à Revenu Québec de toujours agir en conformité avec les besoins prioritaires de la clientèle interne ou externe.

Gouvernance

En 2015-2016, Revenu Québec a poursuivi l'optimisation de ses processus de gouvernance. Ainsi, des rajustements ont été apportés aux processus de gouvernance en place afin de les arrimer davantage aux principes de l'approche agile. En matière de gouvernance des ressources informationnelles, certains processus liés à la planification des investissements, à l'autorisation des projets d'investissements et à la reddition de comptes qui en découle font l'objet d'amélioration continue afin de doter Revenu Québec d'une gestion dynamique de ses investissements.

De plus, une bonne gouvernance des ressources informationnelles amène des processus de reddition de comptes optimisés, utiles et bien adaptés à la réalité de l'organisation. Entre autres activités de reddition de comptes, celles reliées au portefeuille de projets et d'investissements ont impliqué la réalisation d'un tableau de bord et d'un suivi trimestriel. Dans l'optique de mettre à jour et d'optimiser les processus de reddition de comptes, une refonte du tableau de bord de suivi des projets a été réalisée afin d'intégrer de nouveaux indicateurs, de revoir les indicateurs existants et de réviser la structure de l'information, entre autres dans le but de mieux faire concorder les processus avec la méthodologie agile, qui inspire désormais la gestion de projets.

Par ailleurs, l'élaboration d'une architecture d'entreprise cible a permis de rallier les instances et les équipes de projet vers une cible à atteindre. Pour atteindre cette cible, Revenu Québec s'est doté d'une feuille de route qui décrit, à un niveau macroscopique, une séquence optimale de réalisation de projet. La feuille de route est un intrant majeur pour la priorisation des investissements et, ainsi, pour l'élaboration des plans d'investissement annuel et triennal en ressources informationnelles. Prenant appui sur la feuille de route présentée en 2014-2015, laquelle introduisait notamment la nécessité de moderniser les systèmes du secteur des entreprises, de nouveaux travaux ont été réalisés afin de préciser la stratégie à privilégier pour mener à terme cette modernisation. Ces travaux, effectués dans le cadre du projet Stratégie de modernisation des systèmes des entreprises, sont réalisés de façon itérative et influenceront les scénarios du prochain plan d'investissement triennal en ressources informationnelles.

Réalisations

Accès au réseau sans fil et à Internet

Dans un souci d'efficience et d'efficacité, mais aussi pour favoriser la collaboration entre le personnel de l'organisation, Revenu Québec a donné accès à son réseau sans fil, à l'intranet et à Internet aux détenteurs d'ordinateurs portables organisationnels.

Cette initiative permet aux membres du personnel qui travaillent avec un ordinateur portable de l'organisation d'accéder à leur répertoire de travail, à leurs dossiers et à leurs outils de leur bureau, mais aussi dans les aires de repos et les salles de réunion. Les ordinateurs portables réservés pour une courte durée, par l'intermédiaire du comptoir de prêt, peuvent également être branchés au réseau sans fil.

Tous les utilisateurs d'ordinateurs portables de l'organisation peuvent maintenant profiter du réseau sans fil dans certains sites de Revenu Québec. Ce service, maintenant disponible à l'édifice de Marly et à celui situé au 1665, boulevard Hamel, à Québec, sera éventuellement étendu à d'autres sites, notamment au complexe Desjardins, dans la région de Montréal. Le système sans fil utilise les mécanismes de sécurité reposant sur les meilleures pratiques, ce qui rend l'accès au réseau sans fil aussi sécuritaire que l'accès au moyen du réseau filaire.

Microdeveloppement

Une nouvelle approche de développement normalisé a été mise en place à Revenu Québec : le microdéveloppement. Son environnement sécurisé permet de développer et de déployer dans l'environnement de production des applications normalisées, administratives et applicatives de faible envergure.

Le microdéveloppement se fait en mode agile selon la méthode Scrum[7]. Les équipes de microdéveloppement sont composées de développeurs en technologies de l'information auxquels s'ajoutent, selon la disponibilité des ressources, des développeurs des autres secteurs d'activité de l'organisation. Les équipes de développement ainsi formées sont mixtes, démontrant une façon de faire proactive.

Cette nouvelle façon de travailler favorise le rapprochement entre les développeurs et les utilisateurs, ce qui permet de livrer plus rapidement des outils qui répondent parfaitement aux besoins des utilisateurs.

Gestion électronique des documents de mission – phase 2

Ce projet de numérisation des documents de mission consistait à mettre en place une voûte documentaire dans laquelle sont entreposés les documents de mission de l'organisation sous format numérique afin de les rendre disponibles sans délai aux nombreux secteurs opérationnels concernés. Le projet visait la numérisation de documents originaux ainsi que la destruction des documents papier numérisés après un certain délai. Ceci amène un contrôle de la qualité rigoureux, permettant ainsi de diminuer les coûts de conservation, d'entreposage et de manutention des documents papier.

La clientèle de Revenu Québec bénéficie de la gestion électronique des documents de mission par l'accès rapide et simultané aux images de documents. Pour l'organisation, la gestion électronique des documents de mission améliore le délai de traitement de divers dossiers. Elle ouvre aussi la porte à une redistribution des tâches et à une réorganisation des façons de faire débouchant vers une meilleure performance organisationnelle.

La solution s'est appuyée sur l'intégration d'une suite de progiciels et son arrimage aux environnements et aux systèmes de mission de Revenu Québec. Des défis technologiques et opérationnels d'intégration ont été relevés, ce qui a permis de développer un savoir-faire dans ce domaine.

Production électronique de la déclaration de revenus optimisée

Ce projet d'optimisation a permis à Revenu Québec d'élargir son offre de services en ligne. Il consistait à supprimer l'envoi massif annuel du code d'accès, du bordereau de paiement et du code de téléchargement des données fiscales. Il a simplifié la procédure d'authentification des particuliers lors de la transmission de leur déclaration de revenus et a amélioré la procédure de téléchargement des données fiscales pour cette clientèle. Les particuliers peuvent obtenir directement leur code de téléchargement et le transmettre à leur préparateur professionnel. De plus, l'impression d'un bordereau de paiement personnalisé est rendu possible au moyen d'un logiciel grand public ou d'un logiciel professionnel.

Ce projet visait uniquement la déclaration de revenus des particuliers, sauf dans le cas des fiducies. Revenu Québec a déployé plusieurs moyens de communication, dont un microsite, une capsule vidéo ainsi qu'une campagne

7. Cadre de travail léger et simple à comprendre qui permet de répondre à des problèmes complexes et changeants ainsi que de livrer, de manière productive et créative, des produits de la plus grande valeur possible.

publicitaire sur le Web et les médias sociaux, pour informer les citoyens qu'il est maintenant plus facile de lui transmettre une déclaration de revenus.

Les principaux objectifs de ce projet consistaient à

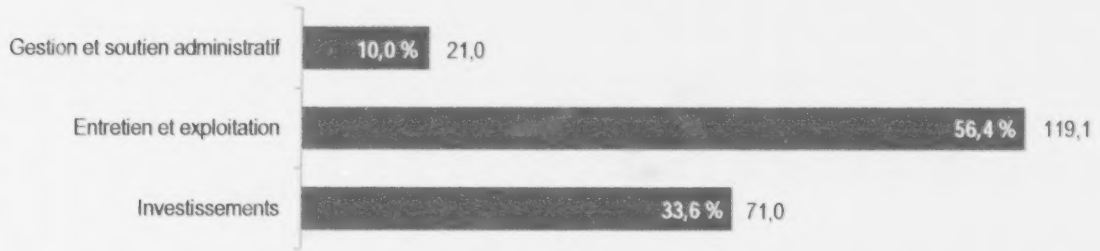
- réduire substantiellement les coûts d'envoi massif annuel des trousses;
- faciliter et simplifier le processus de production et de transmission électronique de la déclaration de revenus;
- simplifier le processus de téléchargement des données fiscales directement vers un logiciel grand public afin d'en accroître l'utilisation;
- harmoniser le processus de transmission de la déclaration avec celui de l'ARC.

Les bénéfices découlant de ce projet sont importants sur le plan de l'économie ainsi que de la saine gestion et sont liés à la planification stratégique de Revenu Québec.

Dépenses et investissements

Pour 2015-2016, les coûts réels en ressources informationnelles s'élèvent à 211,1 millions de dollars. Le graphique 2 illustre la répartition de cette somme selon différentes catégories.

GRAPHIQUE 2 **Répartition des coûts en ressources informationnelles**



Prix

Lors du 33e congrès annuel de l'Association canadienne de la paie (ACP) tenu à Québec en juin 2015, Revenu Québec s'est vu décerner le Prix du partenaire de l'ACP 2015. Ce prix souligne le travail exceptionnel effectué par une organisation du secteur public ou privé dans son rôle d'appui à l'ACP. Il est à noter que la mission de cette association est d'assurer la conformité de la paie au moyen de la formation et de la représentation.

En décernant ce prix à Revenu Québec, l'ACP reconnaît le travail effectué par le personnel de Revenu Québec, particulièrement le partenariat de qualité qu'il a su développer et maintenir avec elle, qui compte des milliers d'entreprises au Québec.

L'obtention de ce prix démontre la grande expertise du personnel, la force et l'importance du travail d'équipe au sein de Revenu Québec ainsi que la très grande capacité d'adaptation dont il fait preuve pour réaliser sa mission.

Ressources immobilières

Revenu Québec assure l'administration immobilière, l'exploitation et l'aménagement de ses 45 bureaux et entrepôts. Cela représente plus de 330 000 mètres carrés d'espace occupé. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie et offrent au personnel un environnement de travail productif et stimulant.

Au cours de l'exercice 2015-2016, Revenu Québec a entrepris divers projets immobiliers visant à

- regrouper des employés, dans le but d'accroître l'efficacité des équipes de travail;
- remplacer le mobilier normalisé, datant de près de 30 ans.

Revenu Québec assure également l'application des mesures de contrôle des accès et de sécurité physique pour l'ensemble de ses édifices. Ces mesures de contrôle se traduisent par le contrôle des accès, la surveillance par caméra ainsi que la présence d'agents de sécurité.

RÉSULTATS LIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

PARTIE 2

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de deux grands enjeux :

- l'équité fiscale;
- l'efficacité.

Enjeu 1	**Équité fiscale**
Orientation 1.1	**Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales**
Objectif 1.1.1	**Développer une relation positive avec la clientèle**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	• Particuliers : 92,1 % • Entreprises : 77,2 %

De 2000 à 2012, Revenu Québec a réalisé, approximativement tous les trois ans, un sondage auprès de sa clientèle afin de mesurer les attentes et la satisfaction des utilisateurs de ses services. Depuis 2012, le sondage est réalisé annuellement, en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises. L'échelle de mesure du sondage a également été modifiée en vue de permettre une meilleure analyse de l'évolution future de la satisfaction. Le taux de satisfaction de 92,1 % pour les particuliers obtenu en 2014 est de 5,2 points de pourcentage supérieur à celui de 86,9 % obtenu en 2012. Pour les entreprises qui produisent elles-mêmes leurs déclarations de revenus ou de taxes ou qui communiquent directement avec Revenu Québec, un taux de satisfaction de 77,2 % a été obtenu en 2015. Ce résultat ne peut pas être comparé à celui de 85,7 % obtenu en 2013 en raison d'une modification méthodologique qui a permis de mieux déterminer les entreprises ciblées par le sondage.

Objectif 1.1.1	**Développer une relation positive avec la clientèle**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs	• La nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1er avril 2013 • Les résultats sont présentés à la partie 3

Dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, Revenu Québec s'engage à offrir à ses clientèles un service de grande qualité et à répondre à des normes de service précises. Ces engagements s'appuient sur des principes de respect, de collaboration et de présomption de la bonne foi. La partie 3 présente les résultats de ces normes de service.

Revenu Québec est également membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), qui a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils travaillent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population, et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de

comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. L'annexe 3 présente les résultats relatifs à la clientèle des particuliers de Revenu Québec en comparaison avec ceux de ces organismes.

Enfin, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Pour mener à bien sa mission et en raison du caractère confidentiel des renseignements qu'il détient sur les citoyens et les entreprises, il met en place des mesures rigoureuses de protection et de sécurité de l'information concernant, entre autres,

- le contrôle des droits d'accès de son personnel aux renseignements confidentiels contenus dans les systèmes informatiques, ces droits variant en fonction de la nature des tâches de chaque personne;
- la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements afin que leur confidentialité puisse être assurée tout au long de leur cycle de vie;
- la communication des renseignements confidentiels par des moyens sécurisés;
- la protection des systèmes et des équipements informatiques, comme les postes de travail;
- le contrôle de l'accès aux locaux;
- la gestion des documents et des dossiers papier;
- la journalisation des accès et le contrôle périodique de la consultation des fichiers.

Ces mesures permettent de soutenir Revenu Québec dans la réalisation de ses mandats et de maintenir la confiance des contribuables.

Objectif 1.1.2 **Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle 31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés	• Sur 23 recommandations du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, 22 mesures ont été réalisées. La dernière recommandation a été reconduite dans le prochain plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif • Les actions visant l'amélioration des services et la simplification des démarches de la clientèle des entreprises et des particuliers ont été réalisées, et une action se poursuit

Dans le *Plan stratégique 2012-2016*, Revenu Québec s'est engagé à améliorer la qualité de ses services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants. Cet engagement s'est traduit par l'adoption de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des particuliers et des entreprises pour la période 2012-2016. Ces plans sont maintenant complétés, et une action liée au registre des clients se poursuit.

Revenu Québec a élaboré des actions visant à faire migrer les modes de communication de la clientèle vers des canaux plus efficients, qui sont les services en ligne et les services téléphoniques. Toutes les actions mises en œuvre ont fait en sorte de maintenir l'accessibilité à des services de qualité, particulièrement dans le cas des services offerts aux clientèles vulnérables, tels les bénéficiaires de mesures sociofiscales.

L'organisation a favorisé l'instauration d'une approche multiprogramme et d'une vision globale du dossier du citoyen. De plus, les agents ont été formés pour aider les citoyens à mieux utiliser les services en ligne de Revenu Québec.

Depuis le mois d'octobre 2015, la clientèle des entreprises et des particuliers en affaires bénéficie d'une expérience améliorée lorsqu'elle communique par téléphone avec les services à la clientèle de Revenu Québec. L'organisation a adapté son système de réponse vocale interactive afin de mieux servir la clientèle, notamment en acheminant directement les appels à l'agent ayant les compétences pour y répondre. Ainsi,

- le menu principal a été remanié pour s'arrimer aux cycles de vie de l'entreprise plutôt qu'aux lois appliquées par Revenu Québec;
- des fonctionnalités ont été ajoutées, y compris des capsules d'information sur des questions d'ordre général accessibles même après les heures d'ouverture;
- des professionnels spécialisés en fiscalité répondent maintenant aux questions de nature fiscale dès le premier appel, ce qui a nécessité la révision de leur rôle.

Par ailleurs, conformément à l'engagement de Revenu Québec d'évaluer la qualité de sa démarche de vérification fiscale, des consultations téléphoniques ont été réalisées au cours de l'hiver et de l'automne 2015 auprès d'entreprises et de particuliers en affaires ayant fait l'objet d'une vérification à leur lieu d'affaires. Le taux de satisfaction globale de la démarche de vérification a été de 83,1 % à l'hiver 2015 et de 81,9 % à l'automne 2015. Ces consultations contribuent à l'atteinte des objectifs d'amélioration continue de Revenu Québec et se poursuivront au cours des prochaines années.

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2015-2016, après le report d'une mesure au prochain plan, l'organisation a complété la mise en œuvre des recommandations qui lui ont été faites dans le rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire pour 2012-2015. À titre d'exemple, Revenu Québec a bonifié les sections informationnelles et transactionnelles du site Internet destinées aux représentants professionnels. De plus, l'accueil de la clientèle des entreprises et des représentants professionnels a été modernisé par l'implantation d'un système de prise de rendez-vous par téléphone, disponible dans tous les bureaux, depuis le 30 novembre 2015.

Revenu Québec participe aussi à la réalisation de sept autres mesures relatives à la simplification réglementaire et administrative, en collaboration avec d'autres organismes, soit Services Québec (maintenant intégré au ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale), la Commission de l'équité salariale (maintenant regroupée au sein de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail) et la Régie des alcools, des courses et des jeux. La page 91 contient plus d'information à ce sujet.

Aussi, afin de mieux servir la clientèle des particuliers et de veiller à une utilisation optimale de ses ressources, Revenu Québec a mis en œuvre une nouvelle méthode de gestion intégrée des charges de travail. En 2015-2016, des baisses significatives ont été constatées quant au volume de dossiers en traitement et aux délais de traitement.

De plus, Revenu Québec a finalisé la mise en œuvre des recommandations découlant du sondage sur l'approche de contrôle fiscal des particuliers. Essentiellement, ce sondage visait à sensibiliser davantage les vérificateurs à l'importance de maintenir une relation harmonieuse avec les particuliers, et ce, par la sensibilisation à leurs droits et à leurs obligations, la qualité du service fourni et l'attitude adoptée. Aussi, quelques améliorations ont été apportées aux différentes lettres et communications, notamment à la publication *La vérification fiscale*, qui s'adresse aux particuliers, aux particuliers en affaires et aux entreprises.

Objectif 1.1.2	Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne	Taux d'utilisation des principaux services en ligne	
Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 %		79,1 %
Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 %		82,8 %
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 %		64,6 %
Déclaration de taxes : de 32 % à 50 %		45,4 %
Paiement en ligne : de 26 % à 35 %		39,3 %
Dépôt direct : de 59 % à 65 %		74,8 %

Revenu Québec a fait de son site Internet un outil de prestation de services privilégié par ses clientèles. Grâce à une offre élargie de services en ligne, à des améliorations apportées à son site informationnel ainsi qu'à d'autres mesures prises pour améliorer la qualité, la convivialité et la disponibilité de ses services en ligne, Revenu Québec a assisté à un accroissement de leur utilisation.

Au cours du dernier exercice, l'automatisation de certains types d'inscription aux fichiers de Revenu Québec pour les entreprises en démarrage et l'ajout de nouveaux services en ligne dans l'espace Mon dossier pour les représentants professionnels ont permis de bonifier la gamme de services offerts aux clientèles. À ce jour, on compte plus de 100 services en ligne disponibles dans l'espace virtuel personnalisé, et leur nombre peut seulement augmenter grâce aux efforts continus fournis pour maintenir à jour et améliorer la performance des plateformes.

Objectif 1.1.3	Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	• Travaux pour accentuer le contrôle de la qualité des renseignements fournis par téléphone

Revenu Québec a le souci de fournir une information fiable dans le but de favoriser la conformité fiscale. Pour ce faire, il a accentué le contrôle de la qualité de ses réponses téléphoniques en ce qui concerne la clientèle des particuliers et des entreprises. Au moyen d'activités d'écoute, d'appréciation et de rétroaction des appels téléphoniques, Revenu Québec vise notamment à améliorer la qualité du service à la clientèle, à développer les compétences des agents et à favoriser une culture d'amélioration continue dans la prestation de services.

Pour la clientèle des particuliers, Revenu Québec a poursuivi la mise en place d'une unité administrative responsable de l'assurance qualité. De plus, il a réalisé des diagnostics portant sur le processus d'écoute téléphonique en vigueur dans les centres des relations avec la clientèle, autant pour les clientèles fiscales que sociofiscales, et sur les activités relatives à l'assurance qualité qui y sont effectuées, ce qui a permis de mettre en évidence des pistes d'amélioration et de mettre en place des mesures d'amélioration.

Depuis le mois d'octobre 2015, la clientèle des entreprises et des particuliers en affaires bénéficie d'une expérience améliorée lorsqu'elle communique par téléphone avec les services à la clientèle de Revenu Québec. Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'objectif 1.1.2.

Par ces mesures, Revenu Québec démontre son engagement à offrir des renseignements justes et fiables afin de soutenir la clientèle dans l'accomplissement de ses obligations fiscales.

Objectif 1.1.3 **Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises[1]) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	• Particuliers : 95,2 % • Entreprises : 85,6 %

1. Le terme *particuliers* inclut les particuliers en affaires, et le terme *entreprises* désigne les entreprises ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.

Afin de favoriser l'autocotisation, sur laquelle repose le régime fiscal québécois, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions de prévention et sur le développement de nouveaux services en ligne pour informer adéquatement les particuliers, les entreprises et leurs représentants sur leurs obligations fiscales ainsi que faciliter la production de leurs déclarations. Par ces actions, Revenu Québec aide les particuliers et les entreprises à respecter volontairement leurs obligations fiscales et les incite à transmettre leur déclaration de revenus dans les délais prescrits.

Orientation 1.2 **Lutter contre l'évasion fiscale**

Objectif 1.2.1 **Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	• Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises, y compris la transmission de lettres, la diffusion de messages téléphoniques, la publication d'articles ainsi que la tenue de séances d'information et de conférences • Diffusion de publications sur différents sujets fiscaux dans les catégories Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers de la sous-section Nouvelles fiscales du site Internet de Revenu Québec

Revenu Québec réalise des interventions de prévention auprès des particuliers et des entreprises afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse ainsi de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales. Il informe également les clientèles pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée.

Au cours de l'exercice 2015-2016, Revenu Québec a tenu 114 séances d'information afin de transmettre de l'information sur différents sujets fiscaux. Il a ainsi pu communiquer avec près de 2 600 représentants de petites et moyennes entreprises, principalement des entreprises en phase de démarrage. Les séances d'information ont porté notamment sur le démarrage d'entreprise ainsi que sur la fiscalité des entreprises de secteurs particuliers, tels que l'industrie du taxi.

Revenu Québec a aussi tenu, pour la clientèle des particuliers, 38 séminaires d'information et conférences portant sur différents sujets fiscaux. Il a notamment présenté des conférences aux particuliers en affaires, aux aînés et aux retraités, aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux aidants naturels et aux personnes handicapées. De plus, il a donné des séances d'information concernant l'incitatif québécois à l'épargne-études.

Par ailleurs, Revenu Québec a participé à huit salons, dont le Congrès annuel et salon professionnel de l'Association canadienne de la paie, le Salon des aînés, le Salon FADOQ, le Congrès du Regroupement québécois des résidences pour aînés ainsi que le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec.

De plus, en partenariat avec une association du secteur de la construction, Revenu Québec a préparé deux chroniques sur la façon d'effectuer une divulgation volontaire ou une dénonciation. Il a informé par courriel les préparateurs professionnels accrédités sur la déclaration des transactions de titres sur les marchés financiers.

Revenu Québec a transmis plus de 25 600 lettres de prévention et de sensibilisation portant sur les sujets fiscaux suivants :

- l'utilisation de la méthode rapide de comptabilité offerte aux petites entreprises;
- le transfert des responsabilités relatives à l'application de la Loi sur l'impôt minier;
- le changement de position de Revenu Québec sur les restrictions du remboursement de la taxe sur les intrants concernant les véhicules de remplacement;
- les périodes de demande de remboursement de la TPS/TVH et de la TVQ pour un organisme de services publics;
- le crédit d'impôt pour solidarité et les critères d'admissibilité à ce crédit;
- le crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, les services liés aux repas et les critères d'admissibilité de ces derniers au crédit.

Revenu Québec a également diffusé des articles et des publications sur des sujets fiscaux dans les catégories Prévention fiscale – Entreprises et Prévention fiscale – Particuliers de la sous-section Nouvelles fiscales de son site Internet. Voici les résultats qui ressortent de cette diffusion et plus de détails concernant le contenu de ces articles et publications :

- L'information parue dans la catégorie Prévention fiscale – Entreprises a fait l'objet de près de 25 400 consultations et portait notamment sur
  - l'inscription aux fichiers de la TPS et de la TVQ pour les particuliers en affaires;
  - les obligations fiscales des entreprises de transport routier et des camionneurs;
  - l'application de la TPS et de la TVQ lors du troc de biens ou de services.
- L'information publiée dans la catégorie Prévention fiscale – Particuliers et dans certaines autres catégories a fait l'objet de près de 4 200 consultations, alors que celle diffusée sur les médiaux sociaux a été vue par 8 003 internautes sur Facebook et par 3 220 sur LinkedIn et Tweeter, et portait notamment sur
  - le paiement de soutien aux enfants;

- l'aliénation de biens québécois imposables par un non-résident du Canada;
- le calcul des intérêts débiteurs en présence d'un report rétrospectif de perte nette en capital.

Revenu Québec a mis en place une stratégie d'implantation dans les médias sociaux afin d'intégrer ces nouveaux outils dans ses stratégies de communication. Déjà plus de 30 000 utilisateurs suivent la page Facebook de l'organisation, et près de 2 400 personnes sont maintenant abonnées au fil Twitter de Revenu Québec. Cette présence soutenue sur les réseaux sociaux permet maintenant un lien de communication dynamique avec les différentes clientèles. Les publications quotidiennes ont principalement pour but de fournir de l'information de qualité aux citoyens et aux entreprises ainsi que de les sensibiliser à l'importance de respecter leurs obligations fiscales.

Revenu Québec a aussi diffusé des messages lors de la mise en attente de la clientèle qui a communiqué avec lui par téléphone. Plus particulièrement,

- les messages destinés à la clientèle des entreprises portaient sur les avantages accordés à un employé pour l'utilisation personnelle d'un véhicule à moteur ainsi que les obligations fiscales des entreprises qui rendent des services de déneigement;
- les messages destinés à la clientèle des particuliers portaient sur le paiement de soutien aux enfants et la nécessité pour un représentant de disposer d'une procuration pour communiquer avec Revenu Québec.

Objectif 1.2.2 **Accroître et améliorer les activités de contrôle**

Résultats visés	Indicateurs	Travaux en cours
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	• Attestation de Revenu Québec • Marchés financiers • Droit supplétif • Facturation obligatoire

Attestation de Revenu Québec

L'attestation de Revenu Québec est délivrée à une entreprise qui a produit les déclarations et les rapports exigés en vertu des lois fiscales québécoises et qui n'a pas de compte en souffrance à l'égard du ministre du Revenu du Québec ou, si elle a un compte en souffrance, qui a conclu une entente de paiement qu'elle respecte ou dont le recouvrement des dettes a été légalement suspendu.

Dans le *Discours sur le budget 2014-2015*, le gouvernement a annoncé que des modifications législatives seraient effectuées afin d'élargir l'application de l'attestation de Revenu Québec au secteur des agences de placement et à certains contrats de construction afin de contrer l'évasion fiscale. Ces modifications ont été apportées par la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 (2015, chapitre 8), qui a été sanctionnée le 21 avril 2015.

Depuis le 1er mars 2016, les agences de placement de personnel, les clients de ces agences, les sous-contractants ainsi que les entrepreneurs en construction sont soumis aux obligations prévues par la Loi sur les impôts. Revenu Québec a développé des partenariats avec les représentants de ces secteurs et il a mis en place plusieurs moyens de communication pour informer les clientèles visées par ces nouvelles obligations. Ces dernières s'appliquent lorsque la valeur totale des contrats conclus entre deux parties atteint 25 000 $ au cours d'une année civile.

Pour l'exercice qui se termine le 31 mars 2016, 72 186 attestations ont été délivrées, et seulement 5 % d'entre elles ont nécessité une régularisation de dossier. Depuis l'implantation de l'attestation de Revenu Québec en juin 2010 ainsi que l'élargissement de son application à certains contrats de construction et aux agences de placement de personnel le 1er mars 2016, près de 282 000 attestations de Revenu Québec ont été délivrées.

Au 31 mars 2016, grâce à cette exigence qui permet de réaliser un contrôle en amont, Revenu Québec a obtenu les résultats suivants depuis juin 2010 : 35,2 millions de dollars de revenus, 177,1 millions de dollars de créances recouvrées et 77,6 millions de dollars relativement aux ententes de paiement.

Il est à noter que l'attestation de Revenu Québec fait partie des conditions qu'une entreprise doit respecter pour obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers de pouvoir conclure un contrat ou un sous-contrat de services d'une valeur minimale de 1 million de dollars (seuil révisé le 2 novembre 2015), ou un contrat ou un sous-contrat de travaux de construction d'une valeur minimale de 5 millions de dollars, et ce, depuis la sanction de la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (L. Q. 2012, chapitre 25), le 7 décembre 2012.

Marchés financiers

Revenu Québec a poursuivi les rencontres du comité consultatif avec les associations de ce secteur dans le but d'améliorer le respect des obligations fiscales et l'autocotisation. Le relevé 18, qui porte sur les transactions de titres, par exemple la vente d'actions, d'obligations ou de fonds communs de placement, a fait l'objet d'une amélioration grâce à l'ajout du numéro d'identification des entreprises et d'autres types de bénéficiaires. Une publication, des articles ainsi que des lettres de sensibilisation visant à rappeler les obligations fiscales ont été diffusés auprès de la clientèle et de leurs représentants. Le *Guide du relevé 18*, un guide systémique et d'autres publications ont été bonifiés afin d'améliorer l'information destinée aux négociants et aux courtiers en valeurs mobilières.

D'autres stratégies d'intervention selon le type de clientèle sont en élaboration. Des projets de contrôle fiscal en amont et en économie comportementale ainsi que des analyses portant sur l'utilisation d'une cote de risque sont en cours de réalisation.

Droit supplétif

Au cours de l'exercice 2015-2016, Revenu Québec a poursuivi ses travaux de recherche et a également réalisé des interventions de contrôle fiscal auprès des sociétés visées par le droit supplétif.

Par ailleurs, les constats dressés par Revenu Québec à l'égard de certaines planifications permettant d'éviter ou de reporter indéfiniment le droit de mutation ont permis au ministère des Finances du Québec d'annoncer de nouvelles mesures dans le cadre du budget 2016-2017.

Facturation obligatoire

Restauration et bars

Dans la continuité de ses efforts pour contrer l'évasion fiscale, Revenu Québec a implanté la facturation obligatoire et les modules d'enregistrement des ventes (MEV) dans le secteur des bars. Le déploiement de ces mesures a débuté le 2 septembre 2015 et s'est terminé le 31 janvier 2016. Afin d'informer les clientèles visées de ces nouvelles mesures, plusieurs moyens de communication, tels qu'un microsite, des articles dans les magazines spécialisés, des capsules vidéo et une campagne multimédia, ont été mis en œuvre.

Au 31 mars 2016, les bénéfices sont estimés à 42 millions de dollars par année. Selon les estimations de Revenu Québec, les mesures déjà mises en place dans le secteur de la restauration ont généré en 2015-2016 des revenus supplémentaires inclus dans l'autocotisation de près de 280 millions de dollars.

Revenu Québec s'assure que les mesures de contrôle fiscal mises en place dans le secteur de la restauration et des bars, soit l'obligation de remettre une facture aux clients et de produire les factures avec un MEV, sont respectées par les exploitants des établissements de restauration et de bars. Ainsi, au cours de l'année 2015-2016, Revenu Québec a réalisé 13 545 inspections. Pour cette même période, des amendes totalisant 1,1 million de dollars ont été imposées. De plus, Revenu Québec continue d'assurer le suivi des sommaires périodiques des ventes, qui doivent être transmis mensuellement par les mandataires. Ainsi, au cours de l'année 2015-2016, l'organisation a délivré des avis de cotisation à 4 333 mandataires, pour des pénalités totalisant plus de 3,5 millions de dollars.

Taxi

Revenu Québec évalue la possibilité d'implanter une solution technologique dans le secteur du taxi. Pour ce faire, il collabore avec les intervenants de cette industrie. L'implantation d'une solution technologique permettrait de détecter les situations de non-respect des obligations fiscales et, ainsi, d'assainir la concurrence entre les chauffeurs, les propriétaires et les intermédiaires de l'industrie du taxi.

Objectif 1.2.2 **Accroître et améliorer les activités de contrôle**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars en 2012-2013 et à 3,6 milliards de dollars à compter de 2013-2014[1]	Résultats des activités de contrôle fiscal	3,0 milliards de dollars en 2015-2016

1. La prévision pour 2014-2015 a été haussée à 3,8 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2014-2015*. Depuis l'exercice 2015-2016, il n'y a plus de prévision pour les activités de contrôle fiscal.

Le système fiscal québécois est basé sur l'autocotisation. Ce sont donc les contribuables qui ont la responsabilité de déclarer et de remettre les sommes dues. Bien que la majorité de ceux-ci s'acquitte volontairement de leurs responsabilités en matière fiscale, une certaine partie des contribuables ne le fait pas, volontairement ou non. Revenu Québec doit donc réaliser des interventions de contrôle fiscal visant à assurer le respect des lois fiscales par souci d'équité envers la partie de la population qui respecte ses obligations.

Ces interventions servent non seulement à récupérer les pertes fiscales, mais également à changer les comportements d'éventuels fraudeurs par leur effet dissuasif, le but ultime étant de maximiser la conformité fiscale. Elles sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment les suivantes :

- l'évaluation et la sélection de dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes ciblant certains secteurs ou stratagèmes pour accroître la couverture du risque fiscal.

Les activités de contrôle fiscal sont regroupées en deux grandes catégories, soit les activités régulières et les activités réalisées dans le cadre de projets spécifiques financés par le ministère des Finances du Québec (MFQ). Les activités régulières comprennent trois types d'interventions :

- les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables qui ont omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
- les interventions de vérification qui visent à s'assurer de l'exactitude des déclarations soumises à Revenu Québec;
- les interventions liées aux divulgations volontaires, qui visent à encourager les mandataires et les contribuables à acquitter les droits et les intérêts exigibles en raison d'obligations fiscales non respectées.

Par ailleurs, le MFQ fournit à Revenu Québec un financement distinct pour réaliser certains projets spécifiques s'attaquant à l'évasion fiscale et au travail au noir dans des secteurs ciblés.

Contrôle fiscal

En 2015-2016, Revenu Québec a amorcé la mise en place d'une réforme de ses activités de contrôle fiscal dont le premier jalon est l'abandon du concept des prévisions en matière de récupération fiscale. En effet, l'organisation a adopté une stratégie afin d'améliorer la conformité fiscale volontaire. Que ce soit par l'accompagnement, l'information, la simplification administrative ou des contrôles en amont, le but visé est d'abord de diminuer la non-conformité fiscale, ce qui se traduira notamment par des revenus d'autocotisation plus élevés.

Ainsi, l'efficacité des interventions de Revenu Québec ne se mesure pas seulement dans ses résultats en contrôle fiscal. Elle doit être mise en relation avec d'autres éléments, notamment les effets incidents et récurrents relatifs à certaines activités de contrôle fiscal, à de nouvelles stratégies de sélection de dossiers de même qu'à certains contrôles exercés en amont, qui ont tous permis d'augmenter les revenus d'autocotisation. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la sous-partie « Recettes » dans la partie 1 ainsi que la partie 5 du présent rapport.

TABLEAU 16 **Récupération fiscale**

	(En millions de dollars)			Variation
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016 / 2014-2015
Activités régulières				
Non-production	281,4	315,4	320,1	1,5 %
Vérification[1]	2 965,8	2 407,1	2 017,3	-16,2 %
Divulgations volontaires	53,5	63,2	92,1	45,7 %
Récupération indirecte	260,0	264,3	286,5	8,4 %
Total des activités régulières	3 560,7	3 050,0	2 716,0	-11,0 %
Projets spécifiques financés par le MFQ				
Récupération directe	210,7	139,4	138,9	-0,4 %
Récupération indirecte	116,6	90,0	104,9	16,6 %
Total des projets spécifiques financés par le MFQ	327,3	229,4	243,8	6,3 %
Total	3 888,0	3 279,4	2 959,8	-9,7 %

1 Les résultats de récupération fiscale en vérification incluent les résultats des activités de cotisation

Plusieurs facteurs ont contribué à la diminution des résultats constatée entre les deux exercices. L'un de ces facteurs est la baisse des effectifs consacrés aux activités de contrôle fiscal en 2015-2016.

Revenu Québec a également constaté une diminution des résultats dans certains secteurs considérés à risque. Cette diminution n'est pas étonnante compte tenu des interventions massives effectuées par l'organisation pour faire augmenter la conformité fiscale. Ainsi, dans le secteur de la restauration, l'implantation des modules d'enregistrement des ventes dans tous les établissements a permis une augmentation majeure de l'autocotisation dans cette industrie et une diminution de plus de 65 % du taux d'évasion fiscale qui y est estimé.

De tels effets étaient anticipés lors de la mise en place de ces mesures. De plus en plus, Revenu Québec privilégiera les actions de contrôle fiscal qui ont le plus d'effet sur le comportement des contribuables afin de maximiser les recettes fiscales liées à l'autocotisation, qui constituent la plus grande partie des sommes versées au gouvernement.

TABLEAU 17 **Récupération fiscale par lois au 31 mars 2016**

	(En millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités régulières					
Non-production	117,4	14,3	85,8	102,6	320,1
Vérification	523,3	430,2	111,7	952,1	2 017,3
Divulgations volontaires	58,3	0,3	1,2	32,3	92,1
Récupération indirecte	126,8	33,9	14,8	111,0	286,5
Total des activités régulières	**825,8**	**478,7**	**213,5**	**1 198,0**	**2 716,0**
Projets spécifiques financés par le MFQ					
Récupération directe	59,6	35,7	18,4	25,2	138,9
Récupération indirecte	1,7	0,4	50,7	52,1	104,9
Total des projets spécifiques financés par le MFQ	**61,3**	**36,1**	**69,1**	**77,3**	**243,8**
Total	**887,1**	**514,8**	**282,6**	**1 275,3**	**2 959,8**

TABLEAU 18 **Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale**

	(En millions de dollars)			Variation[1]
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016 / 2014-2015
Encaissement fiscal[2]	2 810,8	2 715,6	2 186,8	-19,5 %
Cotisations débitrices[3]	4 327,5	4 164,4	3 382,5	-18,8 %
Taux d'encaissement[4]	65,0 %	65,2 %	64,7 %	-0,5

1. La variation de pourcentage est en points de pourcentage.
2. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de débours qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de débours et des rajustements apportés aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années précédentes, qui sont présentés séparément).
4. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

La prévision concernant le taux d'encaissement lié aux activités de contrôle fiscal est fixée à 55 % des sommes cotisées durant l'exercice. Pour l'exercice 2015-2016, ce taux s'est élevé à 64,7 %, ce qui est une légère diminution par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, il demeure bien au-dessus de la prévision.

Coût et rendement des activités de contrôle fiscal

Comme tous les autres ministères et organismes, Revenu Québec a dû faire face à certaines restrictions budgétaires qui ont eu un impact sur les ressources utilisées en contrôle fiscal durant l'exercice 2015-2016.

Le tableau 19 présente en détail le coût des activités de contrôle fiscal exprimé en ETC.

TABLEAU 19 **Coût des activités de contrôle fiscal**

Activités de contrôle fiscal	(En ETC)		
	2013-2014[1]	2014-2015[1]	2015-2016
Activités régulières			
• Non-production	148,8	149,2	136,0
• Vérification	2 108,8	2 135,3	2 015,4
• Divulgations volontaires	21,3	23,5	24,8
Autres ETC[2]	567,3	645,9	557,3
Total des activités régulières	**2 846,2**	**2 953,9**	**2 733,5**
Projets spécifiques financés par le MFQ	**418,5**	**322,0**	**433,6**
Total – ETC directs[3]	**3 264,7**	**3 275,9**	**3 167,1**

1. La présentation des ETC des exercices 2013-2014 et 2014-2015 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016.
2. L'expression *autres ETC* regroupe notamment les percepteurs, les enquêteurs et les inspecteurs.
3. Le nombre d'ETC directs exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVH.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal se chiffre à 6,91 $.

Résultats en matière d'enquête, d'inspection et de poursuites pénales

Revenu Québec intervient pour prévenir, contrer et réprimer les infractions commises à l'égard des lois fiscales, et pour contribuer à la lutte contre les activités criminelles. Pour ce faire, des activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle sont réalisées, à l'issue desquelles des preuves suffisantes sont recueillies. Celles-ci permettent de traduire les contrevenants devant la justice, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises et de leurs dirigeants, et de mener les procédures judiciaires à terme devant les tribunaux.

Dans le cadre de ses activités d'enquête, Revenu Québec agit à l'égard de tous types d'infractions à caractère économique ou financier, résultant de l'utilisation de stratagèmes de fraude entraînant des pertes de revenus pour l'État (dissimulation de revenus, fausses déclarations conduisant à des remboursements indus de taxes, fausses factures, contrebande de tabac et blanchiment de capitaux).

À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses directions générales, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes. Il réalise des enquêtes conjointes avec ses principaux partenaires, soit la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services policiers sur le territoire québécois, l'Autorité des marchés financiers et différents ministères. Ces enquêtes conjointes peuvent également s'inscrire dans le cadre de plans gouvernementaux, tels ACCES Tabac et Actions concertées contre les crimes économiques et financiers (ACCEF).

Revenu Québec administre aussi les programmes d'inspection dans les secteurs de la restauration, des bars, du tabac, du carburant et du contrôle des inscriptions à risque au fichier de la taxe de vente du Québec (activités commerciales). Dans le secteur des bars, la période de déploiement des modules d'enregistrement des ventes (MEV) s'est échelonnée du 2 septembre 2015 au 31 janvier 2016. Depuis le 1er février 2016, tous les exploitants ont l'obligation de remettre à chaque client une facture produite au moyen d'un MEV pour tous les biens et services fournis dans ces établissements.

Finalement, il informe la population des décisions judiciaires rendues afin de créer un sentiment de justice pour tous et, par conséquent, de dissuader les particuliers ainsi que les entreprises et leurs dirigeants de contourner la loi en utilisant des stratagèmes illégaux.

Le tableau 20 présente les résultats en matière d'enquête.

TABLEAU 20 **Activités d'enquête**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Enquêtes			
• Dossiers ouverts	68	60	39
• Dossiers en cours	95	84	72
• Dossiers transmis aux poursuites pénales	49	45	37
Moyens légaux			
Mandats de perquisition	224	101	272
Ordonnances de communication	n. d.	45	495

Le tableau 21 présente les résultats relatifs aux inspections dans les secteurs de la restauration, des bars, du tabac et du carburant.

TABLEAU 21 **Activités d'inspection**

	Restauration			Bars[1]
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016
Inspections				
Inspections effectuées	9 237	8 195	10 182	3 363
Constats d'infractions délivrés	1 513	900	748	4
Avertissements	887	1 087	1 114	456
Taux de conformité	75,6 %	76,1 %	81,4 %	83,0 %
Signalements				
Signalements reçus	1 153	1 037	863	36

	Tabac		Carburant	
	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016
Inspections				
Inspections effectuées	3 720	3 204	5 625	5 285
Constats d'infractions délivrés	35	46	245	256
Avertissements[2]	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Taux de conformité[2]	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Signalements				
Signalements reçus	37	28	8	16

1. Cette activité a débuté le 2 septembre 2015.
2. Le système d'information de gestion développé au cours de 2015-2016 permettra de présenter des informations de même nature que celles relatives aux secteurs de la restauration et des bars à compter de 2016-2017.

Revenu Québec intensifie également le contrôle des inscriptions à risque des entreprises nouvellement inscrites au fichier de la taxe de vente du Québec. L'inspection est une activité de contrôle indispensable pour confirmer la présence d'une activité commerciale au sein des entreprises ciblées, intervenir rapidement dans les cas où il n'y en a pas et, ainsi, éviter des pertes à l'État.

Le tableau 22 présente les résultats relatifs à ces activités.

TABLEAU 22 **Activités de contrôle des inscriptions à risque**

	2014-2015[1,2]	2015-2016
Inspections effectuées	611	1 192
Taux de conformité	45 %	67 %

1. Cette activité a débuté le 17 novembre 2014.
2. La présentation des résultats a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016.

Le tableau 23 présente le nombre de condamnations ainsi que le montant des amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle.

TABLEAU 23 **Condamnations et amendes découlant d'activités d'enquête et d'inspection ainsi que d'autres activités de contrôle**

	Condamnations			(En millions de dollars) Amendes[1, 2]		
	2013-2014[3]	2014-2015[3]	2015-2016	2013-2014	2014-2015[3]	2015-2016
Enquêtes sur les fraudes fiscales						
Individus	39	77	46	6,7	9,4	2,9
Sociétés	9	43	11	2,4	40,3	1,2
Inspections dans le secteur de la restauration						
Individus	392	189	134	0,5	0,2	0,2
Sociétés	1 166	766	652	1,4	0,9	0,9
Inspections dans le secteur du tabac (Revenu Québec et corps policiers)						
Individus	1 923	1 823	2 183	37,2	45,4	40,5
Sociétés	15	14	16	0,2	0,1	0,1
Inspections dans le secteur du carburant (Revenu Québec et Société de l'assurance automobile du Québec)						
Individus	101	75	89	0,1	0,1	0,1
Sociétés	607	572	628	0,4	0,3	0,4
Demandes péremptoires						
Individus	211	131	172	0,4	0,3	0,4
Sociétés	172	123	153	0,3	0,2	0,3
Non-production de déclarations de revenus des particuliers	4 179	3 529	2 787	2,7	2,1	1,6
Autres activités de contrôle	28	16	14	0,2	–	–
Total	**8 842**	**7 358**	**6 885**	**52,5**	**99,3**	**48,6**

1. Les montants des amendes incluent les frais et la contribution.
2. Les montants des amendes incluent des montants relatifs aux amendes liées à la TPS/TVH de 2,3 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014, de 7,0 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015 et de 0,9 million de dollars pour l'exercice 2015-2016.
3. La présentation des résultats a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016.

Le tableau 24 présente le nombre de personnes condamnées à une peine d'emprisonnement selon la durée.

TABLEAU 24 **Condamnations à des peines d'emprisonnement**

	Condamnations		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Peines d'emprisonnement			
1 jour à 1 an moins 1 jour	4	17	18
1 an à 2 ans moins 1 jour	1	1	3
Total des peines d'emprisonnement	5	18	21

Objectif 1.2.3	**Améliorer les activités de recouvrement**	
Résultats visés	**Indicateurs**	**Résultats obtenus**
Optimisation en continu du processus de recouvrement	Sommes encaissées	2 984 millions de dollars[1]
	Évolution des comptes à recevoir	Diminution de 2,2 %. Au 31 mars 2016, les comptes débiteurs s'élevaient à 4 077,6 millions de dollars[2], comparativement à 4 169,5 millions de dollars[3] lors de l'exercice précédent
	Évolution de la dépense de mauvaises créances	Augmentation de 25,4 %. Au 31 mars 2016, la dépense de mauvaises créances s'élevait à 845,0 millions de dollars, comparativement à 674,0 millions de dollars lors de l'exercice précédent
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré	Coût unitaire direct par dollar recouvré	2,60 ¢

1. Les sommes encaissées incluent des montants importants non récurrents qui s'élèvent à 77,4 millions de dollars.
2. Exclut le compte débiteur de 63,2 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte débiteur de 54,9 millions de dollars de l'ARC.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes d'impôt et de taxes qui sont dues par des citoyens ou des entreprises. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec gère un nombre important de dossiers de citoyens et d'entreprises, soit en moyenne 1,1 million de dossiers liés aux créances fiscales et environ 4 300 dossiers liés aux créances alimentaires.

Recouvrement des créances fiscales

Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement faisant état de la créance. Par la suite, il effectue, pour la majorité des dossiers, un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens mis à sa disposition :

- les recours administratifs et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme public à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures applicables en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne mènent pas au recouvrement de la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément aux règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2015-2016 :

- le développement et l'application de la catégorisation des dossiers afin d'évaluer le potentiel de recouvrement des créances et, ainsi, d'aiguiller plus efficacement les dossiers vers le traitement approprié;
- le déploiement dans tous les bureaux de recouvrement du mode de traitement en équipe des dossiers nécessitant des recours administratifs et judiciaires;
- la modification des paramètres servant à mieux cibler les dossiers qui doivent faire l'objet d'un avis de recouvrement dans le but d'optimiser le nombre de dossiers réglés par avis;
- l'optimisation des processus de radiation par la création d'équipes spécialisées qui ont le mandat de finaliser le traitement d'un dossier dont les créances sont susceptibles d'être radiées;
- la poursuite des travaux qui visent la mise en place d'un programme de formation uniforme contribuant au développement de l'expertise en recouvrement des agents travaillant dans les secteurs des recours administratifs et judiciaires.

Créances fiscales recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

En 2015-2016, Revenu Québec a recouvré 3,0 milliards de dollars de créances fiscales (incluant la TPS/TVH). En excluant les montants importants non récurrents de 77,4 millions de dollars, le total des créances recouvrées s'élève à 2,9 milliards de dollars. Ce résultat est inférieur de 253,8 millions de dollars (8,0 %) à la prévision établie. La prévision des créances fiscales à recouvrer pour 2015-2016 a été déterminée en fonction, notamment, des résultats de l'exercice 2014-2015, du nombre de ressources et d'une progression des rendements de 2 %.

Le tableau 25 présente les créances fiscales recouvrées.

TABLEAU 25 **Créances fiscales recouvrées**

	En millions de dollars		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Prévisions	2 600,0	2 755,0	3 160,0
Créances fiscales recouvrées excluant les montants importants non récurrents	2 762,3	3 128,4	2 906,2
Créances fiscales recouvrées à l'égard des montants importants non récurrents	245,5	235,3	77,4
Créances fiscales recouvrées totales	3 007,8	3 363,7	2 983,6
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues	106,2 %	113,6 %	92,0 %

En excluant les montants importants non récurrents, les créances fiscales recouvrées en 2015-2016 ont diminué de 222,2 millions de dollars (7,1 %) par rapport à celles de l'an passé.

La diminution des créances fiscales recouvrées et le résultat sous la prévision s'expliquent par les facteurs suivants :

- la baisse des effectifs affectés aux activités de recouvrement fiscal en 2015-2016 par rapport à 2014-2015;
- la réduction de 218 millions de dollars des créances recouvrées dans les dossiers de 1 million de dollars et plus de recettes, qui sont passées de 757 millions de dollars à 539 millions de dollars. En parallèle, l'inventaire moyen des dossiers de 1 million de dollars et plus a diminué de 164 millions de dollars en 2015-2016, réduisant ainsi le potentiel de ces créances.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,60 ¢, ce qui est plus élevé que la prévision de 2,50 ¢. Ce résultat s'explique par le fait que le montant des créances fiscales recouvrées a été inférieur à la prévision. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 2,42 ¢ en 2014-2015. L'augmentation du coût unitaire en 2015-2016 s'explique également par la baisse des créances fiscales recouvrées. Les résultats et la prévision du coût unitaire excluent les montants importants non récurrents.

Radiations et annulations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine que certaines créances sont devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, est insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles ne sont pas rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Les motifs de radiation sont régis par les règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

Revenu Québec annule aussi des créances, conformément à l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) [veuillez consulter l'annexe 5], entre autres à la suite de l'acceptation d'offres de règlement moindre que le solde des créances pour des débiteurs démontrant leur incapacité d'en payer la totalité. Il procède également à l'annulation des créances des débiteurs libérés de leurs dettes à la suite d'une faillite personnelle.

Revenu Québec a radié des créances d'un montant brut de 756,0 millions de dollars en 2015-2016, comparativement à 655,4 millions de dollars en 2014-2015. Toutefois, en tenant compte des règles comptables gouvernant la présentation des créances dans les états financiers, lesquelles visent à établir la valeur des créances plutôt que leur montant brut, les créances radiées des états financiers s'élèvent à 228,9 millions de dollars. Par ailleurs, des créances d'une valeur de 443,1 millions de dollars ont également été radiées des états financiers en raison de débiteurs ayant fait faillite. Le total des créances radiées des états financiers atteint donc 672,0 millions de dollars cette année, comparativement à 720,6 millions de dollars en 2014-2015.

TABLEAU 26 **Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices**

	(En millions de dollars)		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Créances radiées	765,5	720,6	672,0

Créances fiscales

Au 31 mars 2016, Revenu Québec comptait près de 1 million de dossiers de recouvrement (excluant les dossiers de faillite), dont les créances totalisent un montant brut de 7,0 milliards de dollars pour les lois fiscales du Québec et de 908 millions de dollars pour la TPS. De ces dossiers, environ 678 000 ont un solde de moins de 1 500 $ pour les lois fiscales du Québec. Par rapport au 31 mars 2015, le montant brut des créances a diminué de 291 millions de dollars pour les lois fiscales du Québec et de 186 millions de dollars pour la TPS.

Toutefois, en tenant compte des règles comptables gouvernant la présentation des créances dans les états financiers décrites précédemment, les comptes débiteurs présentés dans les états financiers de Revenu Québec affichent une valeur de 4,1 milliards de dollars. Ils ont diminué de 91,9 millions de dollars (2,2 %) par rapport au 31 mars 2015. En 2015-2016, Revenu Québec avait comme objectif de maintenir ou de diminuer le montant des comptes débiteurs. Par contre, les créances âgées de 5 ans et plus ont augmenté de 2,4 % au cours de l'année.

Les nouvelles créances fiscales se sont chiffrées à 3,3 milliards de dollars en 2015-2016, soit 395,2 millions de dollars (10,7 %) de moins que ce qui était anticipé. Par rapport à l'exercice 2014-2015, les nouvelles créances ont diminué de 445,9 millions de dollars (11,9 %).

Le tableau 27 présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2016 selon la loi applicable et l'âge du compte en fonction de leur valeur dans les états financiers. Le taux de recouvrement des créances fiscales et l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs qui sont donnés ensuite sont également présentés en fonction des montants figurant dans les états financiers.

TABLEAU 27 **État des comptes débiteurs par lois au 31 mars 2016**

	(En millions de dollars)				
	Délai administratif[1]	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances[2]
Impôt des particuliers	372,7	718,8	911,3	166,0	2 168,8
Impôt des sociétés	59,2	234,6	276,9	50,0	620,7
Retenues à la source	43,8	137,9	181,0	27,2	389,9
Taxes	66,2	412,2	378,8	41,0	898,2
Total des comptes débiteurs	**541,9**	**1 503,5**	**1 748,0**	**284,2**	**4 077,6**

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter le solde de leur avis de cotisation avant l'imposition d'intérêts.
2. Exclut le compte débiteur de 63,2 millions de dollars de l'ARC.

Taux de recouvrement des créances fiscales

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales, duquel ont été soustraites les radiations.

Le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 39,9 %, soit 1,7 point de pourcentage de moins que la prévision. Ce résultat représente une diminution de 1,8 point de pourcentage par rapport à l'exercice 2014-2015. La prévision du taux de recouvrement des créances fiscales de 2015-2016 a été déterminée en fonction de la prévision de créances fiscales recouvrées et d'une baisse de 1,4 % des nouvelles créances fiscales.

Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de mesurer l'évolution annuelle des comptes débiteurs. Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et radiées au total des nouvelles créances fiscales.

L'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 103 %, soit 3 points de pourcentage de plus que la prévision. Ce résultat représente une augmentation de 4 points de pourcentage par rapport à l'exercice 2014-2015. La prévision de l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs de 2015-2016 a été déterminée selon les mêmes paramètres que ceux du taux de recouvrement des créances fiscales.

Créances alimentaires recouvrées et coût unitaire direct par dollar recouvré

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 24,3 millions de dollars, ce qui est inférieur de 14,7 % à la prévision de 28,5 millions de dollars. Les créances alimentaires recouvrées en 2014-2015 étaient de 27,3 millions de dollars. Le résultat de 2015-2016, inférieur à la prévision et à celui de 2014-2015, s'explique en bonne partie par le fait que les effectifs utilisés ont été moins élevés que prévu et que ceux utilisés en 2014-2015. De plus, le roulement des employés a été plus important, entraînant ainsi une hausse des heures de formation.

Le tableau 28 présente les créances alimentaires recouvrées.

TABLEAU 28 **Créances alimentaires recouvrées**

	(En millions de dollars)		
	2013-2014	**2014-2015**	**2015-2016**
Prévisions	22,0	24,0	28,5
Créances alimentaires recouvrées	24,5	27,3	24,3
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues	111,4 %	113,9 %	85,3 %

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 6,93 ¢ en 2015-2016, ce qui est supérieur de 0,65 ¢ à la prévision de 6,28 ¢. Ce résultat s'explique par le fait que les créances recouvrées ont été inférieures de 14,7 % à la prévision. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 6,22 ¢ en 2014-2015. L'augmentation du coût unitaire en 2015-2016 s'explique aussi par la baisse des créances recouvrées.

Enjeu 2	**Efficacité**
Orientation 2.1	**Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion**
Objectif 2.1.1	**Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Adoption des meilleures pratiques

Revenu Québec est une agence autonome et imputable depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le 1er avril 2011. La Loi définit le mode de gouvernance de Revenu Québec. Elle précise qu'un conseil d'administration doit en superviser l'administration, qu'il est imputable de ses décisions auprès du gouvernement et qu'il doit s'assurer d'adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance.

Revenu Québec a veillé à l'instauration de nouvelles pratiques. Des travaux ont d'abord permis d'établir les éléments de gouvernance à mettre en place en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec. D'autres travaux ont confirmé que l'ensemble des obligations légales en matière de gouvernance prévues à la Loi était respecté. Des études d'étalonnage ont permis à Revenu Québec de déterminer et d'adopter, parmi les meilleures pratiques en usage, celles lui convenant. Au 31 mars 2014, le résultat visé était atteint.

Cette année, Revenu Québec a poursuivi les travaux d'étalonnage et de balisage nécessaires à l'établissement des meilleures pratiques en matière de gouvernance, tout en s'attardant sur celles concordant avec les défis auxquels fait face l'organisation, notamment l'utilisation optimale de ses ressources.

Objectif 2.1.2 **Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec s'améliore et se compare favorablement aux meilleures administrations fiscales observées

Revenu Québec a mandaté L'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) pour qu'il effectue une veille stratégique visant à comparer sa performance à celle d'autres administrations fiscales[8]. Ainsi, quelques administrations fiscales ont été retenues et ont fait l'objet d'une analyse exhaustive, essentiellement en ce qui concerne la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, la gestion informationnelle, le recouvrement des créances fiscales et la qualité des services[9]. Les études effectuées montrent que Revenu Québec se compare favorablement aux administrations fiscales les plus performantes. De plus, les données du présent exercice indiquent une évolution positive des indicateurs au cours de la période visée.

TABLEAU 29 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique**

Administrations fiscales	Proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	56,9 %	62,6 %	73,3 %	16,4
Canada (ARC)	62,4 %	64,4 %	74,6 %	12,2
Australie (ATO)	93,8 %	95,6 %	88,1 %	-5,7
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	74,8 %	82,8 %	85,6 %	10,8
États-Unis (IRS)	70,3 %	70,8 %	72,8 %	2,5
Singapour (IRAS)	86,7 %	88,8 %	89,8 %	3,1
Moyenne	74,2 %	77,5 %	80,7 %	6,5

Source : ENAP

1. Les variations sont en points de pourcentage.

8. Administrations fiscales observées : Agence du revenu du Canada (ARC), Australian Taxation Office (ATO), New Zealand Inland Revenue Department (NZIRD), Internal Revenue Service (IRS), Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS) et HM Revenue & Customs (HMRC).
9. L'étalonnage portant sur la qualité des services n'est pas présenté, puisque l'étude de l'ENAP n'était pas disponible lors de la rédaction du présent rapport.

À Revenu Québec, au cours de la période étudiée, la proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique a connu la plus forte progression parmi les administrations fiscales observées, passant de 56,9 % en 2011-2012 à 73,3 % en 2013-2014. Cette augmentation de 16,4 points de pourcentage est de plus de deux fois supérieure à la moyenne observée (6,5 points de pourcentage). Le résultat de Revenu Québec pour l'année 2013-2014 demeure toutefois inférieur à la moyenne des administrations fiscales. Pour l'exercice 2015-2016, la proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique à Revenu Québec atteint 79,1 %, ce qui représente une augmentation de 5,8 points de pourcentage depuis l'exercice 2013-2014. Le résultat obtenu par Revenu Québec depuis l'année 2014-2015 est plus élevé que le niveau d'efficience mentionné par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) dans son rapport 2015 sur les administrations fiscales, soit supérieur à 75 %.

TABLEAU 30 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique**

Administrations fiscales	Proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	56,3 %	66,7 %	79,4 %	23,1
Canada (ARC)	61,3 %	70,0 %	83,1 %	21,8
Australie (ATO)	94,9 %	95,4 %	95,9 %	1,0
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	81,1 %	85,6 %	88,1 %	7,0
États-Unis (IRS)	57,8 %	62,7 %	66,4 %	8,6
Singapour (IRAS)	0,0 %	22,1 %	32,1 %	32,1
Moyenne	58,6 %	67,1 %	74,2 %	15,6

Source : ENAP.

1 Les variations sont en points de pourcentage.

La proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique à Revenu Québec a connu une forte progression parmi les administrations fiscales observées, passant de 56,3 % en 2011-2012 à 79,4 % en 2013-2014. Cette augmentation de 23,1 points de pourcentage est de plus de 48 % supérieure à la moyenne observée (15,6 points de pourcentage). Le résultat pour l'année 2013-2014 est légèrement supérieur à la moyenne observée (74,2 %), Revenu Québec affichant un résultat de 79,4 %. Pour l'exercice 2015-2016, la proportion des déclarations de revenus des sociétés transmises par voie électronique à Revenu Québec atteint 82,8 %, ce qui représente une progression de 3,4 points de pourcentage depuis l'exercice 2013-2014. Tout comme la proportion des déclarations de revenus des particuliers transmises par voie électronique, le résultat obtenu par Revenu Québec est plus élevé que le niveau d'efficience mentionné par l'OCDE dans son rapport 2015 sur les administrations fiscales, soit supérieur à 75 %, et ce, depuis l'année 2013-2014.

TABLEAU 31 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des dépenses en TIC par rapport aux dépenses totales**

Administrations fiscales	Proportion des dépenses en TIC par rapport aux dépenses totales			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	21,8 %	23,8 %	23,6 %	1,8
Canada (ARC)	12,7 %	13,2 %	13,5 %	0,8
Australie (ATO)	17,8 %	17,8 %	18,7 %	0,9
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	19,8 %	20,8 %	19,8 %	–
États-Unis (IRS)	21,9 %	23,0 %	23,7 %	1,8
Singapour (IRAS)	33,0 %	36,9 %	34,1 %	1,1
Royaume-Uni (HMRC)	21,3 %	22,0 %	24,4 %	3,1
Moyenne	21,2 %	22,5 %	22,5 %	1,3

Source : ENAP.

1 Les variations sont en points de pourcentage.

Les sommes totales investies en technologies de l'information et de la communication (TIC) à Revenu Québec se comparent à celles des autres administrations fiscales observées. La proportion des dépenses en TIC par rapport aux dépenses totales de Revenu Québec a connu une légère progression, passant de 21,8 % en 2011-2012 à 23,6 % en 2013-2014. Cette augmentation de 1,8 point de pourcentage est légèrement supérieure à la moyenne observée (1,3 point de pourcentage). En 2013-2014, la proportion des dépenses liées aux TIC atteignait 23,6 % des dépenses totales de l'organisation et se situait légèrement au-dessus de la moyenne de 22,5 %. Dans son rapport 2015 sur les administrations fiscales, l'OCDE estime que celles qui affichent un ratio supérieur à 15 % tendent à être plus efficientes. De plus, lorsqu'elle compare les indicateurs de performance des différents pays, l'OCDE remarque que plus le ratio est élevé, plus l'efficience tend à augmenter.

TABLEAU 32 **Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales – Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets**

Administrations fiscales	Proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets			
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation sur deux ans[1]
Revenu Québec	6,0 %	5,9 %	5,4 %	-0,6
Canada (ARC)	12,0 %	12,3 %	12,8 %	0,8
Australie (ATO)	10,5 %	10,6 %	10,6 %	0,1
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	10,3 %	9,2 %	9,0 %	-1,3
États-Unis (IRS)	11,6 %	10,1 %	10,0 %	-1,6
Moyenne	10,1 %	9,6 %	9,6 %	-0,5

Source : ENAP.

1 Les variations sont en points de pourcentage.

Pour l'année 2013-2014, Revenu Québec se démarque des administrations observées par une proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets (5,4 %) inférieure à celle de la moyenne du groupe (9,6 %). Pour la période visée, cet indicateur a suivi une tendance favorable à Revenu Québec, passant de 6,0 % en 2011-2012 à 5,4 % en 2013-2014. Parmi les administrations fiscales observées, cette diminution de

0,6 point de pourcentage est favorable et similaire à la moyenne observée (-0,5 point de pourcentage). Pour l'exercice 2015-2016, la proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets à Revenu Québec atteint 5,0 %, ce qui représente une amélioration de 0,4 point de pourcentage depuis l'exercice 2013-2014. Comme le mentionne l'ENAP dans son dernier rapport, la dernière étude sur les organisations fiscales de l'OCDE indique que seuls sept pays (Corée, Estonie, Irlande, Japon, Norvège, Suède et Suisse) maintiennent la proportion des créances fiscales à la fin de l'année par rapport aux revenus fiscaux nets sous la barre de 5 % en 2013. Avec un taux légèrement au-dessus de ce ratio (5,4 %), Revenu Québec se compare avantageusement non seulement aux organisations examinées dans le cadre de cette étude, mais aussi à celles reconnues comme les plus performantes de l'OCDE.

Objectif 2.1.2 **Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Poursuite des travaux relatifs à la révision des processus d'affaires, tels que ceux liés • aux services en ligne • au service à la clientèle • au contrôle fiscal • aux oppositions

En 2015-2016, Revenu Québec a réalisé des travaux relatifs à la révision de ses processus d'affaires en priorisant ceux qui ont des répercussions sur les services à la clientèle. Les activités suivantes ont été réalisées :

- Il a optimisé le processus de traitement et l'organisation du travail liés aux programmes sociofiscaux, notamment en ce qui concerne le crédit d'impôt pour solidarité.
- À la suite du dépôt du *Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Protecteur du citoyen* en septembre 2015 et dans le but d'entretenir des relations positives avec sa clientèle, il a élaboré une démarche d'accompagnement pour les petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que pour les particuliers en affaires. Cette démarche prévoit des visites éducatives, l'accompagnement des nouveaux particuliers en affaires et des activités d'accompagnement relatives à la vérification externe.
- Il a optimisé le processus de traitement des déclarations de revenus d'une personne décédée. La méthode d'optimisation utilisée est basée sur la gestion *lean*[10] et l'approche six sigma[11]. Elle a permis d'augmenter la performance et de clarifier les rôles et les responsabilités afin de mieux servir la clientèle des particuliers.
- Il a mis en place un nouveau processus de traitement des appels pour certaines déclarations de revenus en attente de traitement et nécessitant une intervention humaine.
- Il a mis en œuvre le projet Virage entreprises, qui lui permettra de répondre aux attentes élevées de la clientèle. Voici les principaux objectifs du projet :
  - hausser la qualité des services offerts aux entreprises et à leurs représentants;
  - améliorer l'efficience de l'organisation;
  - réviser l'ensemble des activités de contrôle fiscal pour renforcer la conformité fiscale;
  - moderniser les modes de prestation de services en les adaptant aux besoins de la clientèle.

10. Approche visant à générer la valeur ajoutée maximale au moindre coût et au plus vite, seulement en employant les ressources nécessaires pour fournir aux demandeurs ce qui a de la valeur à leurs yeux.
11. Concept visant l'élimination de la variation et des erreurs ainsi que des chances de variation et d'erreurs dans les processus. Le but de cette approche est d'améliorer rapidement, de façon continue et importante les processus en éliminant la variation.

- Depuis le 1er septembre 2015, il a ajouté à ses responsabilités l'application de la Loi sur l'impôt minier, qui relevait auparavant du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Ce changement lui a permis de prendre en charge des responsabilités similaires à celles qu'il exerçait déjà dans le contexte de l'application de la Loi sur les impôts. Il s'agit aussi d'une décision avantageuse pour les exploitants miniers, puisqu'ils disposent désormais d'un service intégré de communication avec l'État en matière de fiscalité.
- En octobre 2015, il a bonifié ses services téléphoniques offerts aux entreprises et aux particuliers en affaires lorsque ceux-ci communiquent avec les services à la clientèle. Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'objectif 1.1.2.
- Il a accentué le contrôle de la qualité des réponses téléphoniques par une écoute en ligne régulière. Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'objectif 1.1.3.
- En novembre 2015, il a implanté dans tous ses bureaux un service personnalisé de rendez-vous qui permet aux entreprises de rencontrer un spécialiste. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la sous-partie « Allègement réglementaire et administratif » dans la partie 4.
- Il a simplifié le parcours d'inscription aux fichiers de Revenu Québec pour les entreprises en démarrage.
- Il a ajouté de nouveaux services en ligne dans l'espace Mon dossier pour les représentants professionnels.
- Dans le cadre des travaux préparatoires à la réalisation de la refonte du système des oppositions, il a finalisé les travaux de cartographie des processus actuels et il a commencé un mandat de réflexion stratégique afin de déterminer les grandes orientations qui encadreront la révision des activités relatives aux oppositions. Cette réflexion doit se terminer au plus tard le 30 juin 2016.

Ces travaux menés par Revenu Québec s'inspirent des bonnes pratiques reconnues dans le domaine des administrations fiscales, notamment en matière de nouvelles méthodes d'optimisation des processus et d'évaluation de la performance.

Objectif 2.1.3 **Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	Réalisation des actions prévues pour 2015-2016

Pensions alimentaires

Revenu Québec poursuit ses travaux dans le cadre du projet Révision des processus et du système informatique des pensions alimentaires. Ce projet d'envergure vise à accroître la qualité des services offerts aux particuliers et à leur offrir de nouveaux services mieux adaptés à leurs besoins, à réduire les délais d'intervention et de traitement, à simplifier les communications avec Revenu Québec ainsi qu'à améliorer l'efficacité et l'efficience des processus opérationnels, tout en assurant la confidentialité et la sécurité de l'information.

Registraire des entreprises

À la suite de la modernisation de son offre de services, le 14 février 2011, le Registraire des entreprises offre maintenant la plupart de ses services en ligne. Cette modernisation a nécessité la mise en place d'une toute nouvelle organisation du travail au sein du Registraire. La nouvelle organisation du travail a été appuyée par l'adoption d'un cadre normatif efficace permettant d'assurer un traitement uniforme des diverses demandes et de faciliter le transfert du savoir-faire aux nouvelles ressources. La création d'une équipe affectée à la qualité du registre est également un élément important de la réussite de ce projet.

Les objectifs poursuivis par la nouvelle organisation du travail et la modernisation des systèmes informatiques ont été atteints, comme en témoignent l'augmentation importante du taux d'utilisation de la prestation électronique et la constante réduction des délais de traitement du Registraire. Les efforts réalisés font en sorte que le registre des entreprises constitue aujourd'hui une référence en matière d'informations relatives aux entreprises, contribuant ainsi à la protection des entreprises, des associations et des citoyens dans leurs relations économiques et sociales.

Le tableau 34 présente les résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* afférents au Registraire des entreprises.

Enfin, le Registraire des entreprises a participé activement aux travaux de Revenu Québec en matière d'allègement réglementaire afin de donner suite aux recommandations du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Il a notamment pris part au déploiement de la Zone entreprise ainsi que des services Démarrer une entreprise et Changer d'adresse, qui étaient des projets pilotés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en vue de faciliter la vie des entreprises.

Biens non réclamés

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre diverses mesures visant l'amélioration des services offerts aux citoyens à l'égard de l'administration des biens non réclamés. Il a notamment poursuivi ses efforts visant la réduction de l'inventaire des dossiers de successions non réclamées. Ainsi, l'inventaire des dossiers a diminué de 17 %, alors que le nombre de dossiers reçus a augmenté de 18 % par rapport à l'année 2014-2015.

Par ailleurs, Revenu Québec a mené des activités de communication auprès des détenteurs de produits financiers non réclamés afin de les informer de leurs obligations. Enfin, il a poursuivi les travaux relatifs à la prestation électronique de services à l'égard des produits financiers non réclamés dans le but de permettre la réclamation en ligne à partir de mai 2016.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés des exercices clos le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015 sont présentés à la partie 5.

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle

Objectif 2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	La stratégie a été adoptée
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	• Onze des quatorze projets de la stratégie sont en cours[1] • Trois projets sont terminés

1 Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

En 2012-2013, Revenu Québec a adopté un ambitieux programme de transformation lié aux ressources humaines. Ce programme comporte 14 projets touchant l'ensemble des activités relatives aux ressources humaines et vise à doter l'organisation des meilleures pratiques dans ce domaine.

Parmi les principaux projets structurants ayant évolué de façon positive en 2015-2016, notons

- l'implantation d'un nouveau système adapté aux réalités propres à Revenu Québec et visant à soutenir les activités de production de la paie ainsi que la mise en place de mécanismes et de processus permettant d'assurer l'évolution du système;
- la poursuite des travaux liés à la refonte de la structure de classification des emplois de Revenu Québec;
- dans le cadre des travaux liés au renouvellement des conventions collectives, la conclusion d'une entente de principe avec le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) et l'amorce des discussions avec le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ).

Objectif 2.2.2 Attirer et développer les talents

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action	Les projets liés à cet objectif sont en cours[1]
	Taux de comblement des postes	99 %

1 Certains échéanciers ont été révisés en fonction de la nature des travaux.

Les pratiques organisationnelles de planification de la main-d'œuvre de Revenu Québec permettent d'assurer une gouvernance en ressources humaines basée sur des interventions bien ciblées en fonction de ses besoins prioritaires. Ainsi, en 2015-2016, des plans d'action ont été élaborés et suivis dans les directions générales.

Revenu Québec a poursuivi ses efforts pour améliorer ses stratégies d'attraction en faisant son entrée sur les réseaux sociaux, en participant à différents évènements relatifs à l'emploi correspondant aux profils de compétences recherchés et en établissant divers partenariats, notamment avec des établissements d'enseignement.

Afin de bonifier son système intégré de recrutement en ligne, qui permet de gérer le recrutement selon les meilleures pratiques, Revenu Québec a réalisé des travaux visant à développer un module capable de gérer la mobilité des employés au sein de l'organisation afin de favoriser le cheminement de carrière à l'interne.

En matière de développement des compétences du personnel, une politique précisant les orientations organisationnelles de l'organisation a été adoptée. En plus d'assurer la cohérence des stratégies de développement, la politique vise à favoriser le développement continu des compétences du personnel, le cheminement de carrière et la constitution d'une expertise pour répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation.

En ce qui a trait au développement du leadership, Revenu Québec a poursuivi la mise en œuvre du programme de relève de gestion. Aussi, en plus de maintenir l'offre de programmes de formation adaptés aux besoins des gestionnaires, l'organisation a veillé à l'amélioration de ceux-ci par l'ajout d'activités de développement complémentaires, telles que des ateliers de codéveloppement.

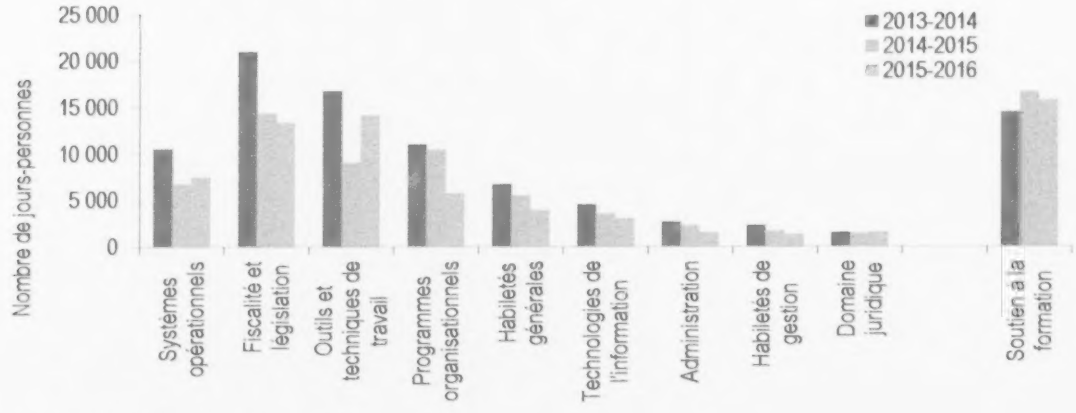
Revenu Québec a consacré 67 729 jours-personnes à la formation du personnel au cours de l'année financière 2015-2016.

TABLEAU 33 **Investissements en formation[1]**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de jours-personnes investis[2]	91 364	71 608	67 729
Nombre moyen de jours de formation investis par personne[3]	7,1	5,7	5,3
Sommes investies (en millions de dollars)[2]	21,5	16,8	15,8

1. Les investissements en formation comprennent l'ensemble des activités de formation offertes à Revenu Québec par année financière (admissibles et non admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre [RLRQ, chapitre D-8.3]) et incluent le temps de participation aux activités ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités.
2. Les informations proviennent du système de gestion de la formation et du système de gestion financière en date du 11 avril 2016 pour l'exercice 2015-2016, du 9 avril 2015 pour l'exercice 2014-2015 et du 10 avril 2014 pour l'exercice 2013-2014.
3. Le nombre moyen de jours de formation investis par personne est calculé selon le nombre d'employés (y compris les étudiants et les stagiaires rémunérés). Ainsi, ce nombre s'élève à 12 747 employés pour l'exercice 2015-2016, à 12 593 employés pour l'exercice 2014-2015 et à 12 804 employés pour l'exercice 2013-2014.

GRAPHIQUE 3 **Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation**



Source : Système de gestion de la formation en date du 11 avril 2016.

Objectif 2.2.3 **Offrir un environnement de travail stimulant**

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser	Actions réalisées	• Conditions de travail favorisant la conciliation vie personnelle-travail • Élaboration d'un projet organisationnel sur l'appréciation de la performance et le soutien à la carrière • Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion • Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés • Table jeunesse • Programme de soutien aux études • Programme d'aide aux employés • Prix d'excellence • Reconnaissance des 25 ans de service • Activités physiques en milieu de travail • Outils intranet Boîte @ emplois et Vos choix de c@rrière • Participation à différentes activités (Défi entreprises, Défi têtes rasées, campagne Entraide) • Etc.
	Taux de roulement	1,7 %[1]
	Indice de mobilisation	Réalisé[2]

1. Les taux de roulement des exercices financiers 2013-2014 et 2014-2015 étaient respectivement de 2,4 % et de 2 %.
2. L'indice de mobilisation se traduit comme suit : 47 % des employés se disent mobilisés, 26 % des employés estiment qu'ils ne sont pas mobilisés et 28 % des employés ne se disent ni mobilisés ni non mobilisés.

Au cours de l'année 2015-2016, Revenu Québec a continué d'offrir à ses employés plusieurs programmes et services contribuant à la qualité et au dynamisme du milieu de travail dans lequel ils évoluent.

À ce titre, il faut souligner la signature d'une nouvelle entente avec le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) et le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) relativement aux comités de santé et sécurité au travail ainsi que l'implantation de règles de fonctionnement à portée organisationnelle visant à optimiser les interventions en matière de santé et sécurité au travail.

En ce qui a trait à la fidélisation, Revenu Québec affiche encore cette année un taux de roulement du personnel avantageusement bas.

Par ailleurs, les assises du projet organisationnel structurant en matière d'appréciation de la performance et de soutien à la carrière, qui sont définies comme des leviers de mobilisation importants pour le personnel, ont été établies.

RÉSULTATS LIÉS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

PARTIE 3

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Revenu Québec présente, dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, ses engagements en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service dont les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

TABLEAU 34 **Résultats des normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises***

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Accessibilité de nos services			
• Donner suite à votre demande d'information transmise par courriel dans les 2 jours			
Résultat	93,6 %	86,7 %	88,9 %
Nombre total de courriels de demandes d'information traités	43 836	47 070	61 466
• Répondre à votre appel téléphonique dans les 2 minutes			
Résultat	82,9 %	80,4 %	78,7 %
Nombre total d'appels	4 581 195	4 829 274	4 590 606
• Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours			
Résultat	80,9 %	84,3 %	72,7 %
Nombre total de correspondances traitées	759 964	746 922	590 421
Impôts et taxes			
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 14 jours			
Résultat	93,8 %	86,8 %	93,2 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	4 423 721	4 907 878	4 800 562
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours			
Résultat	96,5 %	94,7 %	89,7 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	1 232 898	1 055 188	1 009 384
• Attribuer un numéro d'inscription sans délai à votre entreprise lorsque la demande est transmise par voie électronique ou effectuée en personne			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	6 238	6 155	5 996
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	36 110	27 074	19 456
• Attribuer un numéro d'inscription dans les 35 jours à votre entreprise lorsque la demande est transmise sur support papier			
Résultat	85,4 %	89,2 %	86,1 %
Nombre total d'inscriptions	5 968	4 108	3 777

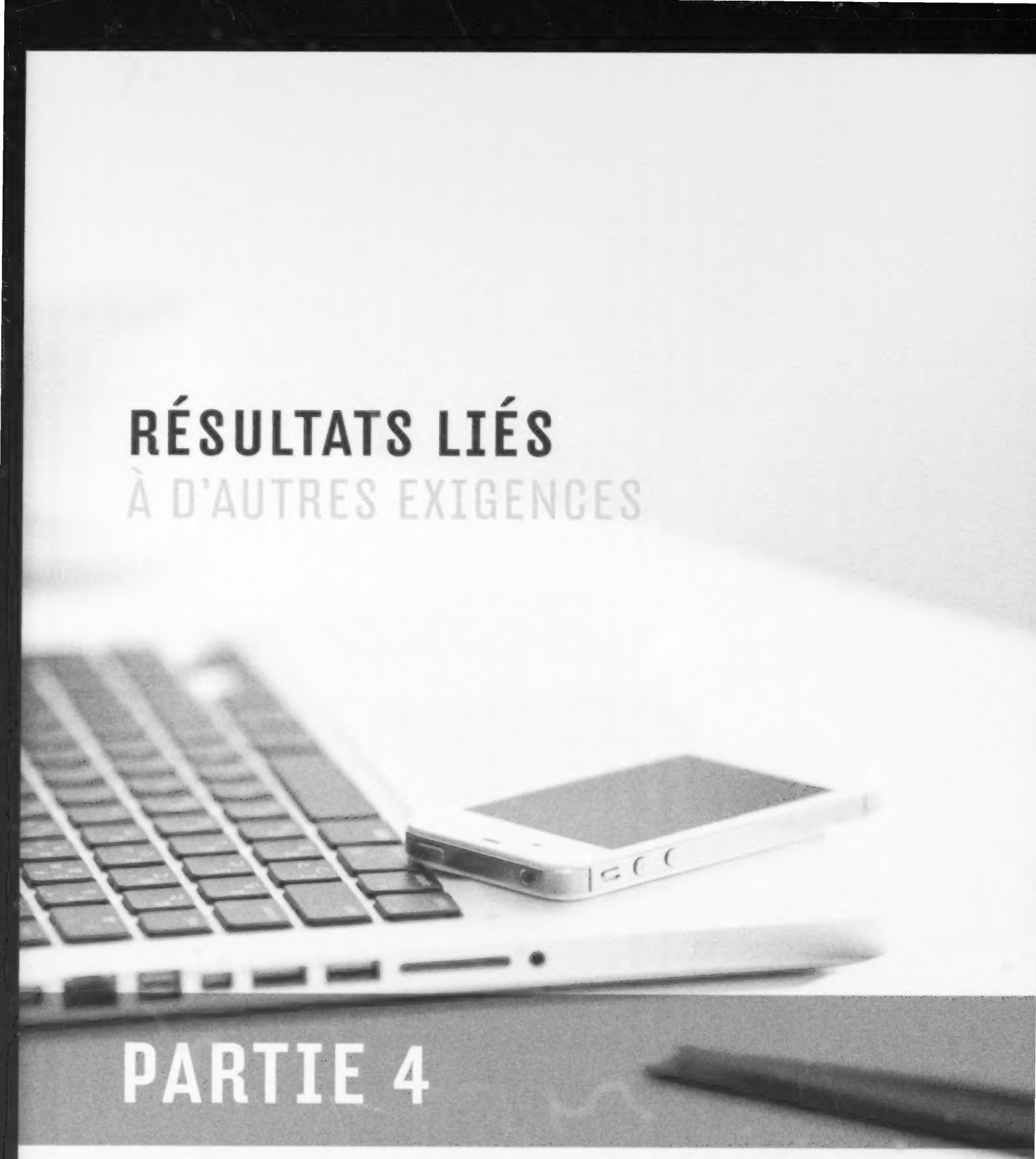
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
• À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise par voie électronique, transmettre votre remboursement dans les 25 jours			
Résultat	87,2 %	87,9 %	87,7%
Nombre total de demandes traitées	317 346	333 875	353 691
• À la suite de la réception de votre déclaration de la taxe de vente du Québec transmise sur support papier, transmettre votre remboursement dans les 30 jours			
Résultat	90,1 %	91,0 %	91,2 %
Nombre total de déclarations traitées	349 368	311 185	294 999
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui ne comporte pas de demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 100 jours			
Résultat	93,1 %	99,1 %	98,6 %
Nombre total d'avis de cotisation	338 687	347 103	353 307
• À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés qui comporte une demande de crédit d'impôt, délivrer votre avis de cotisation en 180 jours			
Résultat	87,9 %	93,3 %	90,9 %
Nombre total d'avis de cotisation	21 784	20 054	20 336
Pensions alimentaires			
• Traiter toute nouvelle demande relative à une pension alimentaire à laquelle vous avez droit en vertu d'un jugement dans les 30 jours			
Délai moyen de traitement	23	29	29
Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 610	11 215	11 610
• Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire lorsque le débiteur refuse de payer la pension alimentaire et les arrérages dus dans les 20 jours			
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	4 828	5 645	5 724
Registraire des entreprises			
• Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions avec désignation numérique ou nom réservé, accompagnée de l'avis établissant l'adresse du siège et de la liste des administrateurs, dans les 2 jours			
Résultat	95,7 %	96,9 %	98,7 %
Nombre total de demandes traitées	5 731	5 206	5 126
• Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions accompagnée d'une déclaration initiale ou sans réservation de nom dans les 5 jours			
Résultat	97,5 %	97,2 %	99,4 %
Nombre total de demandes traitées	22 797	25 649	26 413
• Traiter votre demande en ligne d'immatriculation d'entreprise dans les 5 jours			
Résultat	92,3 %	98,2 %	99,5 %
Nombre total de demandes traitées	38 841	40 435	39 548
• Traiter votre déclaration en ligne de mise à jour courante dans les 2 jours			
Résultat	95,6 %	98,3 %	99,4 %
Nombre total de déclarations traitées	138 870	145 574	154 415

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
• Traiter votre demande de copie de documents ou d'attestation de conformité dans les 3 jours			
Résultat	91,4 %	97,8 %	99,3 %
Nombre total de demandes traitées	32 907	33 271	36 348
Recours			
• Vous communiquer notre décision concernant votre opposition à un avis de cotisation dans les 6 mois			
Résultat	73,2 %	71,7 %	77,3 %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 855	7 782	7 020
Nombre de dossiers traitables	10 735	10 851	9 079
• Donner suite à votre plainte dans les 35 jours			
Résultat	89,4 %	89,1 %	88,7 %
Nombre total de plaintes réglées	3 800	3 577	3 114
Nombre de plaintes reçues	3 538	3 863	3 332

Certaines raisons expliquent la fluctuation des résultats relatifs aux normes de service suivantes :

- Donner suite à votre correspondance dans les 35 jours
  - Le 1er avril 2015, une nouvelle approche a été mise en place relativement à la gestion des inventaires. Toute la correspondance est traitée en respectant l'ordre d'arrivée. Cette nouvelle orientation a eu pour effet de diminuer les résultats cumulatifs et d'augmenter notre efficience auprès de notre clientèle.
- À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des particuliers transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans les 28 jours
  - En juin 2015, le traitement des déclarations de revenus des fiducies a été priorisé, ce qui a eu pour conséquence de ralentir le traitement des déclarations de revenus des particuliers transmises sur support papier et ainsi de diminuer le résultat obtenu.
- Attribuer un numéro d'inscription dans les 35 jours à votre entreprise lorsque la demande est transmise sur support papier
  - En 2015-2016, 86,1 % des demandes d'inscription transmises sur support papier ont été traitées dans un délai de 35 jours, par rapport à 89,2 % en 2014-2015. Le nombre de demandes transmises sur support papier est en constante diminution, passant de 5 968 en 2013-2014 à 3 777 en 2015-2016. Ainsi, la clientèle privilégie les autres modes de communication, tels que les services téléphoniques et les services en ligne.

RÉSULTATS LIÉS
À D'AUTRES EXIGENCES



PARTIE 4

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, ACCÈS À L'INFORMATION ET DIFFUSION DE L'INFORMATION

Protection des renseignements confidentiels

Pour remplir sa mission, Revenu Québec recueille et utilise de nombreux renseignements. Il s'agit principalement de renseignements sur les citoyens, les entreprises et les membres du personnel. La protection des renseignements confidentiels représente une préoccupation constante et un défi quotidien pour Revenu Québec. Par conséquent, il a mis en place des règles au sein de l'organisation pour assurer la protection des renseignements qui lui sont confiés, tout au long du cycle de vie de ces renseignements, soit de leur collecte à leur destruction, et ainsi réduire les risques de manquement à la confidentialité et maintenir sa crédibilité.

Revenu Québec comprend une direction qui a pour mission d'assurer la protection des renseignements confidentiels détenus par l'organisation ainsi que l'accès et la diffusion de l'information dans le respect des obligations légales, réglementaires et administratives. Cette direction assure une fonction de conseil stratégique auprès de la haute direction. En matière de protection des renseignements confidentiels, elle apporte le soutien nécessaire à la prise de position organisationnelle relativement à la prestation électronique de services et au développement de systèmes d'information. Elle offre également un service-conseil aux directions générales et collabore à l'élaboration de modifications législatives concernant la protection des renseignements confidentiels.

Conformément à la loi, Revenu Québec conclut, avec d'autres ministères et organismes publics, des ententes portant sur la collecte, la communication ou l'échange de renseignements. Sauf exception, la communication de renseignements à des ministères, à des organismes et à des personnes visés par la loi se fait dans le cadre d'ententes écrites qui sont approuvées par la Commission d'accès à l'information. Au cours de l'année 2015-2016, 54 ententes conclues avec 24 ministères et organismes publics étaient en vigueur.

Dans le cadre de sa mission, Revenu Québec obtient également, de certains organismes publics, des renseignements en vertu du Plan d'utilisation des fichiers de renseignements, qui font l'objet d'une gestion rigoureuse. Ainsi, Revenu Québec a développé, au fil des années, une expertise reconnue dans la gestion et l'utilisation de tels renseignements. La gestion de ces renseignements est centralisée, et leur utilisation fait l'objet d'une reddition de comptes annuelle. En effet, un rapport d'activité public en la matière est soumis à la Commission d'accès à l'information, puis déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

La Loi sur l'administration fiscale, ci-après appelée *LAF*, permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal afin de réaliser ces sondages. Ainsi, un plan triennal des sondages doit être transmis à la Commission d'accès à l'information pour avis et être déposé à l'Assemblée nationale. De plus, Revenu Québec doit produire annuellement un rapport sur les sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ce rapport doit également être présenté pour avis à la Commission d'accès à l'information et être déposé à l'Assemblée nationale.

Au sein de l'organisation, un programme de formation et de sensibilisation en matière de protection et de sécurité de l'information est mis en œuvre annuellement. De plus, une campagne de sensibilisation annuelle est organisée afin que les dirigeants et le personnel fassent preuve d'une conduite exemplaire, conforme aux règles de confidentialité et de sécurité de l'information ainsi qu'aux autres règles de déontologie en vigueur. Cette campagne, qui vise à renforcer les bons comportements en matière de protection et de sécurité de l'information, permet à Revenu Québec de s'assurer que son personnel connaît ces règles et qu'il les applique adéquatement. Puisque cette campagne est maintenant élargie à l'ensemble des règles de déontologie, lesquelles incluent la confidentialité, un résumé des activités réalisées dans le cadre de cette campagne figure à la section « Éthique et déontologie ».

Accès à l'information

Revenu Québec assure le traitement des demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits, en s'appuyant sur un réseau organisationnel de répondants. Au cours de l'année 2015-2016, l'organisation a reçu 1 637 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la LAF et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après appelée *Loi sur l'accès*.

Une demande d'accès faite par écrit peut faire l'objet d'une demande de révision, en cas de refus ou d'une réponse insatisfaisante, à la Commission d'accès à l'information.

TABLEAU 35 **Accès à l'information**

Accès à l'information		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Demandes d'accès aux documents reçues		1 362	1 659	1 637
Nature des demandes d'accès	Demandes d'accès à des renseignements confidentiels (renseignements fiscaux et personnels)	93,8 %	94,8 %	95,4 %
	Demandes d'accès à des documents	6,2 %	5,2 %	4,6 %
Délais de traitement	0 à 20 jours	49,5 %	33,9 %	37,1 %
	21 à 30 jours	49,0 %	62,9 %	56,6 %
Nature des décisions rendues	Demandes acceptées en totalité	16,7 %	13,1 %	15,1 %
	Demandes acceptées partiellement	75,6 %	80,6 %	76,4 %
	Demandes refusées	1,5 %	1,8 %	1,7 %
	Demandes irrecevables, référées ou appuyées par aucun document	6,2 %	4,5 %	6,8 %
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information		42	56	60
Désistements[1] d'une demande de révision		19	25	23
Décisions rendues par la Commission d'accès à l'information		2	6	2
	Décisions favorables à Revenu Québec	2	4	2
	Décisions défavorables ou partiellement défavorables à Revenu Québec	–	2	–
Demandes de révision inscrites au rôle de la Commission d'accès à l'information au 31 mars		69	94	129

1 Un désistement est considéré comme tel s'il provient du demandeur ou si la Commission d'accès à l'information procède à la fermeture du dossier lorsque toute intervention effectuée par celle-ci auprès du demandeur demeure sans réponse.

Les motifs de refus des demandes d'accès sont sensiblement les mêmes que lors des exercices précédents, c'est-à-dire que les lois applicables protégeaient les documents ou les renseignements, principalement

- les renseignements qui constituent des notes personnelles inscrites sur un document ou des esquisses, des ébauches, des brouillons, des notes préparatoires ou d'autres documents de même nature (article 9 de la Loi sur l'accès);
- les documents dont le retrait des renseignements refusés en vertu de la Loi sur l'accès en ferait perdre leur substance (article 14 de la Loi sur l'accès);
- les documents dont la communication requiert un calcul ou une comparaison de renseignements (article 15 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements fiscaux ou personnels sur une autre personne (articles 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LAF, et articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales (articles 18 et 19 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'économie (articles 21 à 27 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28 à 29.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40 de la Loi sur l'accès);

- les renseignements ayant des incidences sur la vérification (article 41 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels (articles 56 et 57 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels contenus dans un avis ou une recommandation (article 86.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels concernant également une autre personne dont la divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne (article 88 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements dont la divulgation serait susceptible d'entraver le déroulement d'une procédure ou de révéler une méthode d'enquête (article 69.0.0.15 de la LAF);
- les demandes visées par le secret professionnel (article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne [RLRQ, chapitre C-12]);
- les renseignements personnels qui ne peuvent pas être communiqués à une personne n'ayant pas un intérêt suffisant (article 21 de la Loi sur les biens non réclamés [RLRQ, chapitre B-5.1]);
- les renseignements contenus dans des documents visés par le privilège circonstancié;
- les renseignements contenus dans des documents mis sous scellés.

Certaines demandes ont été considérées comme irrecevables, ont été référées à d'autres organismes ou n'ont été appuyées par aucun document. Les motifs de refus suivants ont été invoqués :

- la demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme public (article 48 de la Loi sur l'accès);
- la demande ne peut pas être considérée, puisqu'une demande a été formulée à la Commission d'accès à l'information de ne pas tenir compte de la demande (article 47, paragraphes 1 et 8 de la Loi sur l'accès);
- la demande doit, pour être recevable, contenir des indications suffisamment précises pour permettre au responsable de la trouver (article 95 de la Loi sur l'accès).

Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

Diffusion de l'information

Suivant une volonté gouvernementale d'assurer la transparence, Revenu Québec doit concilier les besoins d'accès aux renseignements avec les impératifs de protection des renseignements confidentiels et assurer la diffusion des documents ou des renseignements visés par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2), ci-après appelé *Règlement sur la diffusion*. Le site Internet de Revenu Québec a été revu afin d'y prévoir une section portant sur la diffusion de documents ou de renseignements visés par l'obligation de diffusion.

Ainsi, Revenu Québec diffuse, sur son site Internet ou par l'intermédiaire d'un lien hypertexte menant vers un autre site, les documents ou les renseignements visés à l'article 4 du Règlement sur la diffusion. Plus particulièrement, il s'agit de documents ou de renseignements relatifs aux catégories suivantes :

Accès à l'information

- Nom et coordonnées du Responsable et du Responsable adjoint de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec (article 4, paragraphe 3)

Structure administrative et documentaire

- Organigramme de Revenu Québec (article 4, paragraphe 1)

- Liste du personnel d'encadrement des niveaux 1 à 5 (article 4, paragraphe 2)
- Répertoire des codes de classification des documents (article 4, paragraphe 4)

Gestion des renseignements confidentiels

- Inventaire des fichiers de renseignements confidentiels de Revenu Québec établi en vertu de l'article 76 de la Loi sur l'accès (article 4, paragraphe 5)
- Registre de communication ou d'accès à des renseignements confidentiels par des tiers et d'utilisation des renseignements personnels à une autre fin établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès (article 4, paragraphe 6) et en vertu de l'article 71.0.7 de la LAF (obligation non prévue au Règlement sur la diffusion)
- Registre de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'ententes avec des organismes publics et des administrations fiscales établi en vertu de l'article 71.0.7 de la LAF (obligation non prévue au Règlement sur la diffusion)

Études, rapports de recherche ou de statistiques

- Études, rapports de recherche ou de statistiques produits par Revenu Québec ou pour son compte et dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public (article 4, paragraphe 7)

Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès à l'information

- Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès à l'information, accessibles en vertu de la loi, accompagnés d'une lettre de décision anonymisée et signée par un responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (article 4, paragraphe 8)

Registres publics

- Registres publics expressément prévus par la loi et dont Revenu Québec est responsable (article 4, paragraphe 9), soit le registre des entreprises et le registre des biens non réclamés

Services offerts, programmes, publications et formulaires

- Description des services offerts ainsi que des programmes, des publications et des formulaires se rattachant aux services offerts par Revenu Québec (article 4, paragraphe 10)

Documents servant à la prise de décision

- *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* (article 4, paragraphe 11)
- *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* (article 4, paragraphe 11)
- Document *L'éthique et les valeurs* (article 4, paragraphe 11)
- Bulletins d'interprétation et, dans certains cas, lettres d'interprétation (diffusés par l'insertion d'un hyperlien menant vers le site Internet des Publications du Québec) [article 4, paragraphe 11]
- Politiques ou directives et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, que Revenu Québec est chargé d'appliquer (article 4, paragraphe 11)
- Lois et règlements dont l'application relève de Revenu Québec (article 4, paragraphe 11)
- Projets de règlement publiés dans la *Gazette officielle du Québec*, en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (RLRQ, chapitre R-18.1) [article 4, paragraphe 12]

Renseignements relatifs aux contrats

- Renseignements relatifs aux contrats conclus par Revenu Québec et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), et diffusés par l'insertion d'un hyperlien menant vers le site Internet du Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (article 4, paragraphe 13)

Documents déposés à l'Assemblée nationale

- Documents produits par Revenu Québec et déposés à l'Assemblée nationale (article 4, paragraphe 15), soit les documents suivants :
  - l'état annuel des remises et des réductions de droits, d'intérêts et de pénalités faites par le gouvernement en vertu de l'article 94 de la LAF, lequel est inséré, s'il y a lieu, dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le Plan d'utilisation des fichiers de renseignements, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information et, s'il y a lieu, de l'approbation du gouvernement (article 71.0.4 de la LAF);
  - le rapport d'activité résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des renseignements inscrits au Plan d'utilisation, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information (article 71.0.6 de la LAF);
  - le sommaire statistique des renonciations et des annulations prévues à l'article 94.1 de la LAF, lequel est inséré, s'il y a lieu, dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le rapport annuel de gestion de Revenu Québec (article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec);
  - les états financiers (article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec), lesquels sont insérés dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec;
  - le Plan triennal des sondages que Revenu Québec entend effectuer et impliquant l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal (article 69.0.0.7, paragraphe *e*, de la LAF);
  - le rapport annuel des sondages effectués conformément au Plan triennal des sondages, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information (article 69.0.0.7 de la LAF).

Renseignements relatifs aux frais et aux dépenses

- Total des frais de déplacement du personnel (article 4, paragraphe 16)
- Renseignements relatifs aux frais de déplacement au Québec des titulaires d'un emploi supérieur (article 4, paragraphe 17)
- Renseignements relatifs aux frais de déplacement hors Québec (au Canada) des titulaires d'un emploi supérieur (article 4, paragraphe 18)
- Renseignements relatifs aux frais de déplacement hors Québec (à l'étranger) des titulaires d'un emploi supérieur (article 4, paragraphe 18)
- Renseignements relatifs aux dépenses de fonction des titulaires d'un emploi supérieur (article 4, paragraphe 20)
- Liste des salaires annuels ainsi que des indemnités et des allocations annuelles des titulaires d'un emploi supérieur (article 4, paragraphe 28)
- Renseignements relatifs aux frais des activités de réception et d'accueil (article 4, paragraphe 21)
- Renseignements relatifs aux frais de participation à une activité de formation, à un colloque ou à un congrès (article 4, paragraphe 22)

- Renseignements relatifs aux contrats de formation (article 4, paragraphe 23)
- Renseignements relatifs aux contrats de publicité et de promotion (article 4, paragraphe 24)
- Renseignements relatifs aux contrats de télécommunication mobile (article 4, paragraphe 25)
- Renseignements relatifs aux baux de location (article 4, paragraphe 27)

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujetti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (RLRQ, chapitre A-2.01) dont l'application est régie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Conformément aux exigences de cette loi, il a déposé le Programme d'accès à l'égalité en emploi à la Commission au cours de l'exercice 2014-2015. Ce programme est en vigueur depuis mai 2015, et sa mise en œuvre s'échelonne sur une période de trois ans. Revenu Québec a produit le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2015-2016*, conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1). Ce plan s'adresse aux membres du personnel de Revenu Québec et à sa clientèle externe.

TABLEAU 36 **Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[1]**

	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Groupes visés	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles[2]	2 346	19,0 %	2 369	19,5 %	2 520	20,5 %
Autochtones	26	0,2 %	25	0,2 %	25	0,2 %
Femmes	7 516	60,9 %	7 455	61,2 %	7 521	61,1 %
Personnes handicapées	129	1,0 %	125	1,0 %	130	1,1 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.
2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2015-2016, il a complété la mise en œuvre des recommandations sous sa responsabilité du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative.

En novembre 2015, à la suite d'un projet pilote, un service personnalisé de rendez-vous par téléphone qui permet aux entreprises de rencontrer un spécialiste a été implanté dans tous les bureaux de Revenu Québec. De plus, de nombreux services en ligne destinés aux représentants professionnels ont été mis en ligne et permettent maintenant à cette clientèle de consulter les déclarations de taxes, de revenus des sociétés et de retenues à la source ainsi que les relevés de compte pour des mandats d'entreprises.

Par ailleurs, au printemps 2015, un logiciel qui enregistre les écrans et les appels a été installé dans l'ensemble des bureaux offrant des services à la clientèle. Ce nouveau logiciel permet l'amélioration constante de la qualité des réponses données par les services à la clientèle et un meilleur contrôle de la qualité des réponses téléphoniques.

Grâce aux mesures réalisées en 2015-2016, Revenu Québec a maintenant terminé la mise en place des mesures prévues dans le rapport *Simplifier et mieux réglementer*. En effet, 22 des 23 mesures sous la responsabilité de Revenu Québec ont été réalisées. La 23e mesure, qui concerne le paiement électronique, a été reconduite dans le nouveau plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif.

La volonté de Revenu Québec de travailler de façon continue à l'amélioration de ses services pour faciliter la tâche des entreprises et de leurs représentants se traduit également par sa présence au Comité-conseil sur l'allègement réglementaire et administratif, qui a été créé à l'été 2014 et qui réunit des représentants du monde des affaires et des membres de la haute fonction publique.

Objectif gouvernemental de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Une des mesures du rapport *Simplifier et mieux réglementer* était de réduire de 20 %, pour 2015, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, et ce, à l'échelle gouvernementale. Revenu Québec a atteint cet objectif qui a été fixé par le gouvernement en 2004. Ainsi, pour la période s'étendant de 2004 à 2014, Revenu Québec a réduit le coût des formalités de 25,9 %. Pour le Registraire des entreprises, la réduction a été de 71,0 %.

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences réglementaires, le volume des formalités administratives découlant de ces exigences et le coût qu'elles génèrent pour les entreprises. Les tableaux ci-après présentent le détail de ces indicateurs.

Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises[1] (année civile)

	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	Variation de 2004 à 2014
Registraire des entreprises	20	19	19	19	17	17	17	17	-3
Revenu Québec	74	72	72	72	71	71	71	71	-3

1 Pour le suivi du coût des formalités, les données sur les activités relatives au Registraire des entreprises sont présentées séparément de celles des autres activités de Revenu Québec.

Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

	(En milliers)								
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	Variation de 2004 à 2014
Registraire des entreprises	649,0	177,2	177,2	177,2	231,3	231,3	231,3	231,3	-64,4 %
Revenu Québec	27 522,9	27 522,9	25 320,3	25 320,3	25 031,3	25 031,3	25 031,3	25 030,7	-9,1 %

1 Dans le but de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le volume des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises.

Coûts des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)[1] pour les entreprises (année civile)

	(En millions de dollars)								
	2004	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2014	Variation de 2004 à 2014
Registraire des entreprises	18,3	7,0	7,0	7,0	6,6	6,5	6,4	5,3	-71,0 %
Revenu Québec	551,1	551,1	521,7	521,7	519,2	430,6	419,5	408,5	-25,9 %

1 Dans le but de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le coût des formalités administratives est calculé selon un nombre constant d'entreprises et certaines composantes du coût de chaque formalité.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujetti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, laquelle exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2015, il a respecté cette obligation en investissant 2,1 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères de la Loi.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) précise que chaque ministère et organisme doit faire mention, dans son rapport annuel de gestion, de l'état d'avancement et de l'atteinte des résultats relatifs à la mise en œuvre de son plan d'action de développement durable. Dans le présent rapport annuel, Revenu Québec exprime sa volonté de poursuivre ses efforts en matière de développement durable et de bonifier ses actions en intégrant à ses activités des mesures concrètes qui prennent en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique du développement durable.

En avril 2009, le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Revenu Québec a été diffusé conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. À la suite d'un décret adopté en février 2012, le gouvernement du Québec a autorisé le prolongement de la stratégie jusqu'au 31 décembre 2014. Les ministères et les organismes ont alors été invités à poursuivre la mise en œuvre de leur plan d'action en y modifiant certains paramètres, ce qui a mené à l'adoption par Revenu Québec du *Plan d'action de développement durable 2009-2015*, qui était en vigueur jusqu'au 31 mars 2015.

Au cours des dernières années, des efforts ont été déployés pour mettre en œuvre le plan d'action. Une partie de ces efforts ont été investis dans la diffusion de l'information et la sensibilisation du personnel, qui sont au cœur des orientations de la stratégie. Parmi les sujets abordés lors des activités de sensibilisation, l'écoresponsabilité a occupé une place prépondérante. Le *Plan d'action de développement durable 2009-2015* a également contribué à la réalisation plus efficiente du mandat de l'organisation par la mise en place de diverses mesures améliorant les services offerts aux bénéficiaires des programmes sociofiscaux. C'est d'ailleurs en remplissant sa mission que l'organisation contribue de manière continue au maintien d'un « gouvernement en santé », jouant ainsi un rôle de premier plan en tant qu'acteur du développement durable au Québec.

La dernière année a été marquée par l'adoption, en octobre 2015, de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*. Revenu Québec a ainsi procédé à une évaluation des actions réalisées dans le cadre du premier plan d'action afin d'élaborer le *Plan d'action de développement durable 2016-2020*, qui couvre la période du 1er janvier 2016 au 31 mars 2020. Ce plan propose quinze nouvelles actions qui visent l'accomplissement de huit objectifs organisationnels. Il pourra être amélioré au fil des années afin de faire progresser davantage la culture de développement durable. En 2015, l'organisation a également assuré la continuité de certaines actions précisées dans son ancien plan.

Le présent rapport annuel de gestion fait état des actions réalisées ou à réaliser dans le cadre du *Plan d'action de développement durable 2016-2020*, et ce, conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*. Pour cette raison, il reflète les démarches réalisées entre le 1er janvier et le 31 mars 2016. En conséquence, certaines actions n'ont pas encore été concrétisées, puisqu'une période de trois mois seulement s'est écoulée depuis l'entrée en vigueur du plan d'action.

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action 1.1.A

Intégrer des considérations écoresponsables ou environnementales dans les pratiques d'acquisition de l'organisation

Sous-action 1	Inclure une sous-section portant sur les acquisitions écoresponsables dans les normes organisationnelles relatives à la gestion contractuelle
Indicateur	Ajout de la sous-section dans les normes organisationnelles relatives à la gestion contractuelle
Cible	D'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 2	Instaurer l'obligation de remplir une grille d'évaluation sur l'écoresponsabilité lors de la rédaction d'appels d'offres de biens
Indicateur	Instauration du remplissage obligatoire de la grille d'évaluation
Cible	D'ici le 31 mars 2020
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 3	Intégrer des spécifications écoresponsables ou environnementales dans un pourcentage croissant d'appels d'offres de biens et de services
Indicateur	Pourcentage d'appels d'offres intégrant des spécifications écoresponsables ou environnementales
Cible	Assurer une progression annuelle à partir du 1er avril 2018
Résultats de l'année	À venir

Action 1.1.B

Réaliser des actions écoresponsables liées aux activités courantes

Sous-action 4	Améliorer la gestion électronique des documents
Indicateur	Nombre de mesures mises en place
Cible	Au moins 15 mesures mises en place d'ici le 31 mars 2020
Résultats de l'année	À venir

Action 1.1.C

Réaliser de manière écoresponsable des projets de construction, de rénovation et d'aménagement de locaux

Sous-action 5	Instaurer l'obligation de remplir une grille d'évaluation sur l'écoresponsabilité lors de la rédaction de devis techniques et fonctionnels ou de la planification de projets
Indicateur	Instauration de la grille d'évaluation
Cible	D'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

Sous-action 6	Appliquer des pratiques écoresponsables dans la conception, la construction, l'exploitation et la gestion des immeubles dans un pourcentage croissant de projets
Indicateur	Pourcentage de projets dans lesquels au moins 50 % des meilleures pratiques définies dans la grille d'évaluation ont été intégrées
Cible	Assurer une progression annuelle à partir du 1er avril 2017
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 7	Sensibiliser le personnel à l'importance de l'ergonomie et du confort dans leur poste de travail
Indicateur	Nombre de campagnes de sensibilisation organisées
Cible	Au moins trois campagnes d'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

Action 1.1.D

Mettre en œuvre des actions pour gérer de façon écoresponsable le parc informatique de l'organisation

Sous-action 8	Diminuer le nombre d'ordinateurs, de portables, d'imprimantes et de photocopieurs
Indicateur	Atteindre les cibles fixées relatives aux ratios moyens par employé
Cible	D'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	La première cible consiste à atteindre un ratio moyen de 1,35 ordinateur par employé d'ici le 31 mars 2017. En date du 31 mars 2016, le ratio moyen était de 1,42 ordinateur par employé. La deuxième cible consiste à atteindre un ratio moyen de 9,4 employés par imprimante ou photocopieur d'ici le 31 mars 2017. En date du 31 mars 2016, le ratio moyen était de 5,6 employés par imprimante ou photocopieur.
Sous-action 9	Réduire la consommation d'encre, de papier et d'énergie
Indicateur	Nombre de mesures mises en place pour réduire la consommation d'encre, de papier et d'énergie
Cible	Mise en place d'une mesure pour réduire la consommation d'encre d'ici le 31 mars 2017, de deux mesures pour réduire la consommation de papier d'ici le 31 mars 2017 et de deux mesures pour réduire la consommation d'énergie d'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

Action 1.1.E

Réaliser des activités de communication écoresponsables

Sous-action 10	Publier une trousse d'outils électronique sur l'organisation d'évènements écoresponsables
Indicateur	Publication de la trousse d'outils
Cible	D'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 11	Appliquer des pratiques écoresponsables dans un pourcentage croissant de rencontres d'envergure
Indicateur	Pourcentage de rencontres d'envergure ayant fait l'objet d'une organisation d'évènements écoresponsables
Cible	Assurer une progression annuelle à partir du 1er avril 2018
Résultats de l'année	À venir

Sous-action 12	Réduire l'expédition de documents sur support papier aux parties prenantes (partenaires gouvernementaux et paragouvernementaux, associations professionnelles, entreprises et particuliers)
Indicateur	Nombre de mesures mises en place
Cible	Au moins 15 mesures mises en place d'ici le 31 mars 2020
Résultats de l'année	À venir

Action 1.1.F

Réaliser des activités visant une meilleure gestion du parc automobile et des déplacements du personnel

Sous-action 13	Mettre en place un programme de gestion du parc automobile
Indicateur	Pourcentage du nombre de pratiques de gestion écoresponsables mises en place
Cible	80 % d'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	En date du 31 mars 2016, 25 % des pratiques de gestion écoresponsables ont été mises en place
Sous-action 14	Évaluer la possibilité de mettre en place un programme de covoiturage organisationnel
Indicateur	Réalisation d'une étude de faisabilité et d'un projet pilote
Cible	Une étude de faisabilité d'ici le 31 mars 2019 et un projet pilote d'ici le 31 mars 2020
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 15	Évaluer la possibilité de mettre en place un programme de télétravail organisationnel
Indicateur	Réalisation d'une étude de faisabilité et d'un projet pilote
Cible	Une étude de faisabilité d'ici le 30 juin 2016 et un projet pilote d'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	L'élaboration d'une étude de faisabilité a débuté durant l'année financière 2015-2016.

Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Action 1.2.A

Mettre en place un processus organisationnel appuyant la démarche de prise en compte des principes de développement durable

Sous-action 16	Adopter une politique et une directive de développement durable
Indicateur	Adoption de la politique et de la directive
Cible	D'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

Action 1.2.B

Prendre en compte les principes de développement durable dans le cadre de la planification d'actions structurantes caractérisées

Sous-action 17	Réaliser la démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable dans le cadre des travaux de planification stratégique de l'organisation, comme prévu dans les priorités et les orientations gouvernementales en matière de planification stratégique
Indicateur	Réalisation de la démarche
Cible	D'ici le 31 mars 2016
Résultats de l'année	La démarche a été réalisée au cours de l'exercice 2015-2016.
Sous-action 18	Réaliser la démarche de prise en compte des 16 principes de développement durable dans un nombre croissant d'actions structurantes caractérisées
Indicateur	Nombre d'actions structurantes prises en compte
Cible	Assurer une progression annuelle à partir du 1er avril 2017
Résultats de l'année	Des actions structurantes ont été fixées dans le cadre de la planification stratégique de l'organisation, qui sera dévoilée au cours de l'exercice 2016-2017.

Action 1.2.C

Appuyer le personnel dans sa prise de décision en concevant un outil de réflexion

Sous-action 19	Concevoir une grille d'aide à la décision électronique basée sur les principes de développement durable
Indicateur	Conception de la grille
Cible 1	D'ici le 31 mars 2020
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Action 1.4.A

Mettre en valeur le savoir-faire et les initiatives favorables au développement durable

Sous-action 20	Sensibiliser le personnel au développement durable
Indicateur	Nombre de campagnes de sensibilisation organisées
Cible	Une campagne par année
Résultats de l'année	Trois manchettes ont été publiées dans l'intranet organisationnel du 1er janvier au 31 mars 2016.
Sous-action 21	Doter l'organisation de plans de communication en matière de développement durable
Indicateur	Mise en place des plans de communication
Cible	En continu
Résultats de l'année	Un plan de communication était déjà en place dans le cadre du *Plan d'action de développement durable 2009-2015*. Une nouvelle stratégie de communication est en cours d'élaboration pour le *Plan d'action de développement durable 2016-2020*.

Sous-action 22	Mettre en œuvre un programme de bénévolat appuyé par l'employeur
Indicateur	Mise en œuvre du programme
Cible	D'ici le 31 mars 2019
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Sous-action 23	Sensibiliser le personnel à la culture en tant que levier d développement social, économique et territorial
Indicateur	Nombre d'activités de sensibilisation organisées
Cible	Une activité par année à partir du 1er avril 2017
Résultats de l'année	À venir

Sous-action 24	Sensibiliser le personnel au lien entre la culture et la fiscalité au Québec et dans d'autres administrations publiques
Indicateur	Nombre de manchettes publiées dans l'intranet organisationnel
Cible	Une manchette par année
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 2.1

Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables

Action 2.1.A

Soutenir l'innovation en créant les conditions favorables au développement d'une économie verte et responsable

Sous-action 25	Évaluer la possibilité de rendre accessible le site Internet de l'organisation, notamment les pages présentant l'information sur le démarrage d'entreprise, quel que soit l'appareil utilisé
Indicateur	Réalisation de l'évaluation
Cible	D'ici le 31 mars 2019
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 2.3

Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable

Action 2.3.A

Aider les entreprises et les particuliers à reconnaître l'écoresponsabilité et le développement durable

Sous-action 26	Mettre en évidence, sur le site Internet de l'organisation, l'information concernant les crédits d'impôt et les déductions soutenant une économie verte et responsable
Indicateur	Mise en évidence de l'information
Cible	D'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 2.5

Aider les consommateurs à faire des choix responsables

Action 2.5.A

Diffuser de l'information sur les dons de bienfaisance et sensibiliser les clientèles aux crédits d'impôt pour dons

Sous-action 27	Mettre à jour le feuillet d'information électronique *Les dons de bienfaisance : faites preuve de prudence*
Indicateur	Publication du feuillet d'information révisé
Cible	D'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	À venir
Sous-action 28	Ajouter un aide-mémoire au feuillet sur les crédits d'impôt pour dons
Indicateur	Publication de l'aide-mémoire
Cible	D'ici le 31 mars 2017
Résultats de l'année	À venir

Objectif gouvernemental 4.2

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

Action 4.2.A

Appuyer les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif dans leur développement en augmentant l'accessibilité à l'information fiscale

Sous-action 29	Mettre en évidence, sur le site Internet de l'organisation, l'information concernant les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif (OSBL)
Indicateur	Mise en évidence de l'information
Cible	D'ici le 31 mars 2016
Résultats de l'année	Au cours de l'exercice 2015-2016, l'information qui concerne les OSBL a été déplacée dans la sous-section Impôts du site Internet de Revenu Québec. De plus, le contenu est régulièrement mis à jour afin d'assurer la qualité de l'information.

Action 4.2.B

Réduire les inégalités et contribuer à l'inclusion sociale en offrant un appui supplémentaire au Programme des bénévoles

Sous-action 30	Mettre en place des mesures pour appuyer le Programme des bénévoles en collaboration avec Revenu Canada
Indicateur	Nombre de mesures mises en place
Cible	Au moins trois mesures d'ici le 31 mars 2018
Résultats de l'année	À venir

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, mise à jour et adoptée par le Conseil des ministres en 2011, prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11).

En 2014-2015, Revenu Québec a mis en place quatre sous-comités d'experts rattachés au comité permanent sur la langue française (CPLF) de l'organisation. Sous la gouverne du CPLF, ces sous-comités avaient pour mandat d'effectuer des analyses approfondies en vue de proposer des stratégies concernant la mise en œuvre de la nouvelle politique linguistique de Revenu Québec, adoptée en 2013 et fondée sur les grands principes de la politique linguistique gouvernementale. En 2015-2016, les sous-comités ont effectué ces analyses. Leur rapport et leurs recommandations seront présentés ultérieurement à la haute direction de Revenu Québec.

Comme toujours, Revenu Québec accorde une très grande importance à la qualité du français, tant dans ses communications avec la population que dans ses communications internes. Ainsi, pour aider son personnel à perfectionner ses connaissances linguistiques, l'organisation met à sa disposition des formations de qualité. Elle rend également accessibles des outils d'aide à la rédaction, dont une trousse linguistique permettant d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et d'accéder à l'information relative à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Par ailleurs, le personnel peut communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation pour obtenir du soutien ou des conseils.

Enfin, Revenu Québec a poursuivi ses efforts de mise en valeur de la langue française, notamment en faisant la promotion de la Francofête au sein de son organisation. Cet événement annuel, tenu par l'Office québécois de la langue française (OQLF), vise à mettre le français à l'honneur. De plus, lorsque nécessaire, Revenu Québec consulte l'OQLF au moment de l'élaboration de vocabulaires spécialisés destinés à répondre à des besoins de francisation internes. Il contribue ainsi au maintien de la qualité du français dans l'organisation. C'est d'ailleurs ce qu'il a fait lors de l'élaboration d'un vocabulaire visant à franciser la terminologie sur la méthode agile utilisée à Revenu Québec.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

L'éthique

Attentif aux attentes exprimées par la population, Revenu Québec souhaite préserver la confiance de ses diverses clientèles et favoriser une saine gestion de ses activités fondée sur l'exemplarité.

L'éthique au plan organisationnel se traduit au quotidien par le questionnement et la réflexion de chacun à l'égard de situations délicates ou ambiguës. Elle permet, en outre, de soutenir une décision prise, puisque l'ensemble des éléments de la situation qui soutiennent la décision ont été analysés. Les valeurs organisationnelles sont au cœur de toute la démarche éthique : elles éclairent et influencent la conduite de l'individu ou de l'organisation, en lui donnant son sens, son orientation et sa raison d'être.

Revenu Québec a confié la coordination et la réalisation des activités éthiques au sein de l'organisation à la Direction de l'éthique. Cette dernière a été mise en place pour influencer l'action, pour créer un intérêt et une ouverture pour l'éthique et les valeurs ainsi que pour introduire la réflexion et le questionnement relativement à certaines pratiques et façons de faire liées à la mission de l'organisation, à sa vision et à ses valeurs. Pour assurer le maintien d'une saine gouvernance en matière d'éthique, la Direction de l'éthique est appuyée par le Comité d'orientation en éthique et le Réseau des personnes-ressources en éthique, qui stimulent les échanges et la réflexion en tenant compte des diverses réalités organisationnelles.

L'exercice 2015-2016 a été marqué par le lancement de la campagne de sensibilisation à l'éthique auprès de l'ensemble du personnel.

La déontologie

Revenu Québec mise plus que jamais sur la prévention, la sensibilisation et l'accompagnement afin de s'assurer que les règles présentées dans le *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés* sont bien connues et comprises par les membres du personnel. À cet égard, les orientations en matière de déontologie sont basées sur la prémisse suivante : le respect des règles contribue de façon considérable à préserver la confiance des citoyens et des entreprises envers l'organisation.

C'est dans cette logique que la Campagne de sensibilisation en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles de déontologie s'inscrit annuellement. Lors de la campagne 2015-2016, Revenu Québec a effectué diverses activités visant à sensibiliser le personnel sur les différents thèmes relatifs à la déontologie. L'ensemble du personnel, représentant quelque 12 000 employés, a également été invité, comme chaque année, à renouveler son engagement à respecter les règles de confidentialité et de sécurité de l'information et à confirmer avoir lu le code de déontologie.

Si un manquement à une règle du code de déontologie est détecté, des mesures administratives ou disciplinaires sont applicables. Un portrait des mesures administratives et disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques est fourni annuellement à l'ensemble du personnel.

Le tableau 37 présente le portrait de ces mesures.

TABLEAU 37 **Mesures administratives ou disciplinaires appliquées en cas de manquements déontologiques**

Nature de la mesure	2015-2016
Avertissement et réprimande	14
Suspension (1 à 10 jours)	39
Fin d'emploi	8
Total	61

GESTION ET CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. En vertu de cette loi et suivant les précisions obtenues du ministère des Finances du Québec, le nombre d'heures rémunérées de Revenu Québec ne devait pas excéder, pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 21 617 994 heures. Revenu Québec a respecté le plafond qui lui a été fixé. En effet, le cumulatif du nombre d'heures rémunérées du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 a totalisé 21 586 145 heures, soit 31 849 heures de moins que le plafond établi.

TABLEAU 38 **Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016**

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2016
Personnel d'encadrement[1]	1 217 001	–	1 217 001	672
Personnel professionnel	8 533 615	65 488	8 599 103	4 981
Personnel de bureau, technicien et assimilé	11 108 631	123 791	11 232 422	6 625
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	66 499	866	67 365	36
Étudiants et stagiaires	470 121	133	470 254	443
Total des heures	21 395 867	190 278	21 586 145	12 757

1. Inclut les membres rémunérés du conseil d'administration.

Pour cette même période, Revenu Québec a autorisé 84 contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus, pour une valeur totale de 25,1 millions de dollars.

TABLEAU 39 **Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus au cours de la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016**

Type de contrats	Contrats	(En dollars) Valeur
Contrats de services avec une personne physique[1]	2	53 000
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	82	25 004 050
Total des contrats de services	84	25 057 050

1. Le terme *personne physique* désigne une personne physique qui est en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS

Depuis 2008, la gestion contractuelle est encadrée par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), ses règlements d'application ainsi que les politiques et les directives adoptées par le Conseil du trésor. La gestion contractuelle à Revenu Québec est régie par ces dispositions, mais aussi par le Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7-003, article 32). De plus, en conformité avec les exigences visant à renforcer l'intégrité en matière de contrats publics du gouvernement du Québec, Revenu Québec a désigné un responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC). Le rôle et les responsabilités du RORC[12] sont assumés par le vice-président et directeur général de l'innovation et de l'administration.

La documentation normative de Revenu Québec en matière de gestion contractuelle constitue un instrument de mise en œuvre de l'orientation 2.1 de son plan stratégique 2012-2016. Cette orientation consiste à « assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion » et a notamment comme objectif de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques. En plus du *Code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés*, Revenu Québec dispose d'une politique relative à la gestion contractuelle ainsi que d'une directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services. Un guide d'application de la directive mentionnée précédemment a également été mis en place. Ces documents précisent les principes directeurs, les règles et les lignes de conduite propres à Revenu Québec, en application de ces dispositions.

Au cours de 2015-2016, une unité administrative a été créée pour accompagner de façon indépendante et impartiale les directions générales dans la rédaction de leurs besoins contractuels. Revenu Québec a aussi réalisé des travaux afin d'encadrer les mesures particulières aux contrats de services en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État. Une directive relative aux mesures particulières aux contrats de services, s'appliquant à tous les contrats de services, a été mise en place en avril 2015. Cette directive vise à établir les situations où l'autorisation du président-directeur général n'est pas requise pour la conclusion d'un contrat de services. Elle prévoit également dans quels cas le président-directeur général peut déléguer son pouvoir d'octroyer un contrat de services. Enfin, les nouvelles lignes directrices demandées par le Conseil du trésor ont été intégrées à la directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services.

Le tableau qui suit dresse le portrait des contrats octroyés ou adjugés pour l'année 2015-2016.

12. Pour en savoir plus sur le plan d'action du RORC, veuillez consulter la partie « Activités du RORC » de l'annexe 2.

TABLEAU 40 **Contrats octroyés ou adjugés par Revenu Québec**

Type de contrats	Période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016	
		(En millions de dollars)
	Contrats	Valeur
Approvisionnement en biens	328	24,8
Services de nature technique	525	20,5
Services professionnels	105	12,8
Total	**958**	**58,1**

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes. Il tarife tous ses biens et services.

La nouvelle structure tarifaire des honoraires relatifs aux dossiers publics (biens non réclamés) publiée le 15 juillet 2015 est en vigueur depuis le 1er septembre 2015. De plus, les travaux visant la révision tarifaire des permis et des vignettes des transporteurs internationaux et interprovinciaux se sont terminés au cours de l'exercice 2015-2016. À la suite de ces travaux, Revenu Québec n'a pas modifié ses tarifs.

Le tableau de la page suivante présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature. Aucun nouveau bien ni aucun nouveau service n'a été ajouté aux services tarifés existants.

TABLEAU 41 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*

	Biens et services (en milliers de dollars)				
Éléments d'information	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	101,9[1]	27,4	76,9	7 020,6[2]	885,2
Coûts des biens et services	n. d.	16,9	89,6	6 629,6[2]	2 825,9
Méthode de fixation des tarifs	s. o.[3]	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014	Les tarifs fixés ont été établis en fonction d'une analyse du coût de revient effectuée en 2014
Niveau de financement visé par la tarification	s. o.	100 %	100 %	100 %	27 %[4]
Date de la dernière révision tarifaire	s. o.	2014	2015	2015	2015
Mode d'indexation des tarifs	Au 1er avril de chaque année en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 3)	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière	Au 1er janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière

1 Ces revenus sont perçus en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'administration fiscale.

2 Les honoraires concernant les dossiers publics proviennent des ayants droit. Ils excluent les revenus de 10 664,4 milliers de dollars provenant de l'État et les coûts afférents de 10 070,4 milliers de dollars.

3 La tarification gouvernementale s'applique à l'ensemble des ministères et organismes.

4 Les tarifs n'ont pas été modifiés à la suite des travaux touchant la révision tarifaire. Le niveau de financement visé a été établi en fonction des bénéfices retirés par Revenu Québec et les transporteurs ainsi que de la tarification en vigueur dans les autres juridictions.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Personnel d'encadrement

La Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois (L. Q. 2013, chapitre 25) prévoit la modification de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (L. Q. 2010, chapitre 20), reconduisant, pour l'année débutant le 1er avril 2015, la suspension des bonis au rendement pour le personnel d'encadrement des organismes gouvernementaux.

Revenu Québec a respecté ces orientations et, en 2015-2016, aucun boni n'a été versé au personnel d'encadrement.

Autre personnel visé

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des fonctionnaires non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés dont le rendement est jugé exceptionnel. De plus, les conditions de travail des conseillers en gestion des ressources humaines prévoient le versement d'un boni forfaitaire au rendement.

Le rendement exceptionnel d'un employé est caractérisé par les éléments suivants :

- la complexité des mandats ou l'importance des dossiers confiés;
- l'impact important des actions et des réalisations sur l'organisation ou sur la clientèle;
- la rapidité d'exécution ou la réalisation de plusieurs mandats simultanément dans un délai très court;
- la satisfaction élevée des clients;
- les économies réalisées en termes d'allègement des moyens habituellement utilisés;
- l'autonomie importante manifestée;
- l'innovation démontrée.

Les bonis versés en 2015-2016 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur. Pour l'année, 4,3 % des employés de Revenu Québec, soit 534 personnes, ont reçu un boni au rendement pour un montant de 1 204 276 $, ce qui donne en moyenne 2 255 $ par employé.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Vérification particulière – Contrats en technologies de l'information

(Rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2015-2016)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Préparation de l'appel d'offres et évaluation des soumissions	
Assurer l'indépendance, l'impartialité et l'imputabilité des personnes concernées par l'élaboration des besoins, la préparation de l'appel d'offres et l'évaluation des soumissions; à cet effet, mettre en place les mécanismes nécessaires notamment pour : • repérer les liens privilégiés avec des membres des firmes participantes et mettre en place des mesures afin d'éviter tout conflit d'intérêts apparent ou réel; • s'assurer qu'au moins une personne qui participe à l'évaluation des besoins et à la préparation de l'appel d'offres n'est pas concernée par la détermination des besoins ni par la gestion du contrat;	Revenu Québec dispose d'un mécanisme de signalement des actes répréhensibles. Ce mécanisme est communiqué à tous les membres de son personnel. Il contribue à assurer la détection et la gestion des situations présentant un potentiel de conflit d'intérêts, notamment en matière de gestion contractuelle. Une directive sur le conflit d'intérêts a été rédigée afin d'aider le personnel à reconnaître les situations de conflits réels, apparents ou potentiels, et de guider les actions des gestionnaires dans de telles situations. Elle est actuellement en cours d'approbation auprès des diverses instances de Revenu Québec et sera diffusée par la suite. Par ailleurs, la campagne de sensibilisation annuelle en matière de confidentialité, de sécurité de l'information et des autres règles déontologiques permet de faire un rappel des règles aux membres du personnel. De plus, Revenu Québec exigera une déclaration d'intérêt signée par tous les intervenants impliqués dans les projets informatiques lors de l'élaboration des besoins, la préparation de l'appel d'offres et l'évaluation des soumissions. Il mettra aussi en place des mécanismes de gestion et de suivi. Un accompagnement par une personne indépendante disposant de l'autorité nécessaire sera également effectué auprès du chargé de projet à l'étape de la définition des besoins et de la rédaction de l'appel d'offres pour les contrats estimés à 1 million de dollars et plus. À cet effet, le nom de chaque intervenant et son rôle, y compris ceux de l'accompagnateur indépendant, seront consignés dans une fiche de gestion de projet propre aux contrats. Cette fiche sera signée par tous les intervenants pour confirmer qu'ils acceptent leurs responsabilités pendant la période visée.
• identifier de façon formelle les personnes responsables de l'élaboration des besoins et de la préparation de l'appel d'offres; • documenter adéquatement les principales décisions prises lors de la préparation de l'appel d'offres et de l'évaluation des soumissions;	Revenu Québec a mis en place une fiche de gestion de projet propre aux contrats qui permettra de consigner de façon formelle le nom de toutes les personnes responsables de l'élaboration des besoins ainsi que de la préparation de l'appel d'offres et de la prise de décision. Cette fiche est actuellement testée dans le cadre de certains projets. La directive interne concernant les contrats d'approvisionnement et de services sera modifiée pour tenir compte de ce nouvel outil. Des balises sont en cours d'élaboration afin de documenter, lors de la préparation de l'appel d'offres, les principales décisions quant aux exigences liées aux compétences et à l'expérience des ressources ainsi qu'aux choix des spécifications techniques. Lors de l'évaluation des soumissions, les questions soulevées, les réflexions ainsi que les critères ou les éléments sur lesquels reposent les décisions du comité de sélection seront documentés et validés par les membres du comité de sélection. À cet effet, un guide sera rédigé afin de préciser les responsabilités du secrétaire du comité quant à la documentation des décisions.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
• assurer une « étanchéité » entre les membres du comité de sélection et ceux qui sont directement concernés par la détermination des besoins et l'élaboration de l'appel d'offres;	Revenu Québec a confié la responsabilité à la Direction de la gestion contractuelle de former les comités de sélection avant le lancement des appels d'offres afin de favoriser l'indépendance et la transparence, tout en préservant l'expertise requise au sein des comités. Ainsi, la composition des comités est approuvée par le gestionnaire responsable de la gestion contractuelle. Revenu Québec a renforcé la surveillance du respect des bonnes pratiques lors de la mise en place d'un comité de sélection par les moyens suivants : • l'interdiction pour les dirigeants d'organismes de siéger aux comités de sélection; • l'absence de lien hiérarchique direct entre les membres des comités; • la rotation des membres des comités; • l'absence d'implication des membres dans la définition du besoin. Revenu Québec s'assure aussi de l'impartialité des comités de sélection, notamment par le rehaussement du nombre de participants pour les contrats estimés à 5 millions de dollars et plus et par l'engagement solennel de chacun des membres. De plus, les modalités de fonctionnement des comités techniques, lorsque nécessaire, ont été consolidées afin d'assurer le rappel de leurs responsabilités.
• s'assurer de la véracité de l'information contenue dans les soumissions, en cas de doute.	Revenu Québec mettra en place des modifications aux processus, en conformité avec les orientations qui doivent être obtenues du Secrétariat du Conseil du trésor, afin que la solution respecte les principes d'équité et d'intégrité ainsi que la réglementation en vigueur. Des instructions seront communiquées aux secrétaires des comités de sélection afin qu'ils fassent part au responsable de l'observation des règles contractuelles de l'organisation de toute problématique notable quant aux informations contenues dans une soumission. Ainsi, ce dernier pourra prendre les mesures requises, s'il y a lieu.
Limiter l'utilisation des contrats à taux journalier à des situations qui le justifient et exiger une documentation suffisante, le cas échéant.	La directive interne concernant les contrats d'approvisionnement et de services est en cours de révision afin de clarifier les règles d'utilisation relatives au recours à des contrats à taux journalier. À cet effet, le gabarit de mémoire pour contrat de services sera révisé dans le but d'ajouter la justification du choix pour ce type de contrat, qui devra être approuvée par le vice-président et directeur général de l'unité administrative concernée. Une révision a posteriori sur une base d'échantillonnage sera réalisée afin de s'assurer que les justifications sont suffisantes. De plus, une compilation des contrats en technologies de l'information présentant des taux journaliers et forfaitaires est maintenue à jour et transmise trimestriellement au responsable de l'observation des règles contractuelles de l'organisation. Un suivi des contrats comportant une portion à forfait et une portion à taux journalier sera effectué afin de s'assurer que l'utilisation des forfaits respecte les évaluations.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Suivi du contrat	
Respecter l'ensemble des clauses du contrat lors de la réalisation des travaux, notamment à l'égard des ressources prévues, de leur utilisation et des travaux visés.	Revenu Québec bonifiera la validation des demandes d'intervention en cours afin de s'assurer du respect des clauses du contrat dans le cadre de l'exécution des travaux, y compris le remplacement de ressources stratégiques. À cet effet, une directive portant sur le suivi de l'exécution du contrat sera rédigée et diffusée afin de clarifier les rôles et les responsabilités, de rappeler les obligations contractuelles, d'assurer leur application et d'en effectuer la reddition de comptes aux autorités. De plus, un audit interne de l'application de cette directive est prévu en 2017. Par ailleurs, le responsable de l'observation des règles contractuelles de Revenu Québec effectue annuellement un suivi du plan d'action découlant du diagnostic portant sur la gestion contractuelle. Une mise à jour triennale du diagnostic comportant les éléments relevés lors de l'audit interne et un plan d'action sont prévus en 2018. Revenu Québec effectue annuellement une tournée auprès de chacune des directions générales en vue de sensibiliser les personnes responsables à l'importance de se conformer à la loi et de les informer lorsque des changements significatifs aux règles et aux lignes directrices surviennent. De plus, la formation en gestion contractuelle offerte aux nouveaux gestionnaires se poursuit.
Prévoir des clauses de pénalité concernant la présence des ressources désignées dans la soumission et appliquer la pénalité prévue, le cas échéant.	Revenu Québec inclut une clause d'indemnité compensatoire dans les appels d'offres publics de services professionnels en technologies de l'information comportant des ressources stratégiques. Les situations où il y a substitution de ressources sont systématiquement documentées, et Revenu Québec évalue les ressources substituées au moyen d'un examen, lorsque requis. De plus, les situations où l'indemnité compensatoire n'est pas appliquée seront documentées, s'il y a lieu.
Ressources externes	
Encadrer l'utilisation des ressources externes pour la réalisation des activités courantes et éviter, dans la mesure du possible, le recours à ces ressources pour les activités stratégiques.	Revenu Québec a constitué une équipe composée de ressources internes spécialisées vouées à la réalisation des dossiers d'affaires et de la vision d'entreprise. Il a également déployé des mécanismes permettant de connaître le statut des ressources externes, notamment une présentation distincte dans le répertoire électronique du personnel et sur les cartes d'accès. La directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services est en cours de révision afin de refléter la limitation relative aux ressources externes concernant les activités stratégiques. La directive précisera également le mécanisme d'approbation des situations d'exception par les vice-présidents et directeurs généraux.
Préparation de l'appel d'offres et évaluation des soumissions ainsi que suivi du contrat	
Sensibiliser et responsabiliser les acteurs qui participent à l'une ou à l'autre des étapes de l'attribution des contrats en technologies de l'information sur : • leur rôle à l'égard du respect des principes de la Loi sur les contrats des organismes publics; • les comportements à adopter afin d'assurer que les risques liés à l'influence, à la fraude, à la collusion et à la corruption sont pris en compte aux différentes étapes du processus.	Revenu Québec tient à jour une documentation normative en matière de gestion contractuelle afin d'informer les intervenants quant à leur rôle et de les sensibiliser au sujet de leurs responsabilités. Comme il a déjà été mentionné, la formation en gestion contractuelle offerte aux nouveaux gestionnaires se poursuit. De plus, une tournée est effectuée annuellement dans chacune des directions générales pour sensibiliser les intervenants impliqués dans la gestion contractuelle. Des formations sur la gestion contractuelle sont offertes au personnel travaillant dans ce domaine, notamment le parcours de formation recommandé par le Sous-secrétariat aux marchés publics, des formations spécialisées ainsi que des formations conçues en fonction des besoins de divers intervenants en gestion contractuelle.

Crédit d'impôt pour solidarité

(Chapitre 2 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2014-2015, automne 2014)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Ministère des Finances : Conception de la mesure fiscale	
Analyser, en collaboration avec les entités concernées, les différents scénarios visant l'atteinte des objectifs liés au crédit d'impôt pour solidarité et apporter les modifications nécessaires pour optimiser l'efficience et l'efficacité de la mesure.	Revenu Québec a participé au groupe de travail mis sur pied conjointement avec le ministère des Finances (MFQ-RQ). Le groupe a effectué des analyses afin d'élaborer et de proposer des scénarios visant à simplifier le crédit d'impôt pour solidarité (CIS), à faciliter son administration et à en favoriser une gestion efficace et efficiente. Les mesures retenues ont été annoncées dans le *Discours sur le budget 2015-2016*.
Ministère des Finances : Suivi des résultats	
Effectuer, en collaboration avec Revenu Québec, un suivi des résultats associés au crédit d'impôt pour solidarité afin notamment de voir si les objectifs fixés sont atteints, si les paramètres choisis sont applicables et si la dépense fiscale est conforme aux prévisions et, le cas échéant, apporter les modifications nécessaires.	Revenu Québec collabore avec le ministère des Finances afin de convenir des informations nécessaires au suivi des résultats associés au CIS et du processus de communication approprié.
Revenu Québec : Mécanismes de contrôle	
Déterminer et mettre en place des contrôles afin que les sommes soient versées en conformité avec les paramètres du crédit d'impôt pour solidarité.	Revenu Québec a poursuivi ses travaux avec des partenaires, tels que la Régie des rentes du Québec et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, afin d'assurer la prise en compte des particularités liées à la situation des bénéficiaires du CIS. De plus, Revenu Québec a élaboré une stratégie pour les situations d'écarts de conformité et effectue a posteriori des activités de contrôle. Dans le cadre de ses travaux sur la simplification du CIS, le groupe de travail conjoint MFQ-RQ a revu les paramètres du crédit pour limiter les risques et faciliter la mise en place des contrôles nécessaires.
Revenu Québec : Système informatique	
Veiller à ce que le système informatique soutienne les processus de travail liés au crédit d'impôt pour solidarité et à ce que, pour les projets à venir, des balises soient mises en place afin de s'assurer que : • le processus d'assurance qualité est appliqué comme il se doit; • le bilan de fermeture inclut l'information pertinente et est communiqué aux instances de gouvernance.	Dans le cadre du discours sur le budget de mars 2015, le ministère des Finances a annoncé une réforme de l'administration du CIS et des règles liées à l'administration du programme afin, entre autres, de prendre en compte les recommandations du Vérificateur général du Québec. Des modifications importantes au système actuel ainsi que l'ajout de nouvelles fonctionnalités seront réalisés. Le projet Réforme du crédit d'impôt pour solidarité a commencé au cours de l'exercice et s'échelonnera jusqu'en 2017. Par ailleurs, des travaux avaient été entamés dans le but d'apporter des améliorations relativement à la fiabilité, à la robustesse et à la performance du système informatique. Ceci permettra de prendre en compte les nouvelles mesures de simplification. Revenu Québec maintient son processus d'assurance qualité, notamment en ce qui a trait à la validation et à l'approbation des biens livrables avant la réalisation des essais. De plus, l'adoption d'une nouvelle méthode de développement a bonifié le processus d'assurance qualité au cours de 2015-2016. Enfin, le bilan du projet Réforme du crédit d'impôt pour solidarité sera présenté aux instances de gouvernance de Revenu Québec au cours de 2016-2017.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Revenu Québec : Suivi relatif à la gestion	
Exercer un suivi et une reddition de comptes portant sur les coûts et les efforts liés à l'administration du crédit d'impôt pour solidarité ainsi que sur la performance des activités qui y sont associées.	Des indicateurs de gestion ont été développés relativement aux inventaires et à la charge de travail, au volume et au traitement des demandes téléphoniques ainsi qu'à la performance du personnel et à l'évolution des versements. De même, des indicateurs portant sur l'administration et la performance du programme ont été établis. Des améliorations à la compilation des efforts et des coûts engendrés pour l'administration du CIS ont été apportées. Le CIS est maintenant présenté dans un domaine fiscal distinct dans les rapports de suivi, ce qui permet de suivre les efforts effectués d'une façon globale et par direction générale.

Produits financiers non réclamés : Administration provisoire par Revenu Québec

(Chapitre 7 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2014-2015, printemps 2014)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Récupération des produits financiers non réclamés	
Recenser et évaluer les risques liés à la récupération des produits financiers non réclamés et mettre en place une stratégie d'intervention permettant de les atténuer.	Revenu Québec a mené deux études afin de déterminer les secteurs d'activités économiques dans lesquels des produits financiers non réclamés sont détenus, d'estimer les montants en cause et, ainsi, d'orienter les recherches et les vérifications vers les secteurs les plus à risque. Des projets pilotes ont été mis en place afin de valider les estimations. Une nouvelle façon de sélectionner les détenteurs de régimes de retraite devant faire l'objet d'une vérification a été établie à la suite de la révision des critères de sélection, en juillet 2015. L'analyse a été raffinée et inclut les résultats des dernières années afin de prioriser les secteurs où la récupération est plus élevée. Pour les autres secteurs, Revenu Québec attend les résultats et les constats des différents projets pilotes afin de réaliser une étude complète. Les projets pilotes en cours concernent le Fonds de solidarité FTQ, les feuillets fiscaux ainsi que les secteurs des valeurs mobilières, des organismes de placement collectif et de l'assurance vie. De plus, des mécanismes permettant de s'assurer du respect du processus de vérification ont été mis en place. Enfin, le programme de vérification des régimes de retraite administrés par Retraite Québec (anciennement la Régie des rentes du Québec) a été optimisé et est bien implanté. Pour les autres secteurs, Revenu Québec attend les résultats et les constats des différents projets pilotes afin d'élaborer une méthodologie de vérification structurée.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Accroître l'utilisation des moyens mis à sa disposition afin d'optimiser la récupération des produits financiers non réclamés.	Revenu Québec a élaboré et mis en œuvre un plan de communication afin de publiciser la mission des biens non réclamés au sein de la population québécoise et d'augmenter la part des biens qui sont remis à cette dernière. De plus, à l'automne 2014, il a élaboré et mis en œuvre un plan de communication pour les détenteurs de produits financiers et les professionnels du milieu financier dans le but d'améliorer leurs connaissances sur leurs obligations relatives à la Loi sur les biens non réclamés et d'augmenter ainsi la remise volontaire de produits financiers. Dans le cadre de ces travaux, Revenu Québec a mis à jour le formulaire *État concernant les biens non réclamés* afin de faciliter l'obtention des renseignements requis par la Loi et les règlements en vigueur. Il a aussi transmis des communications annonçant les nouvelles exigences relatives à la remise des produits financiers non réclamés à plusieurs associations professionnelles, mis à jour le *Guide de l'inscrit en valeurs mobilières concernant les titres d'organismes de placement collectif* et publié un avis dans son site Internet ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec* pour informer les détenteurs de parts du changement de fiduciaire. Revenu Québec a également élaboré et mis en œuvre un plan d'action relativement à l'application des intérêts de retard facturés aux détenteurs dans le cas des produits financiers non réclamés remis en retard. Enfin, il a organisé plusieurs évènements, tels que des rencontres, des conférences et un séminaire, ou y a assisté.
Revoir sa stratégie de vérification : • en s'assurant de couvrir l'ensemble des secteurs sous sa responsabilité; • en élaborant une méthodologie de vérification structurée qui détermine l'étendue des travaux à réaliser et les éléments probants appropriés et requis; • en effectuant un suivi régulier, en termes d'efficacité et d'efficience, qui permet d'orienter les efforts de vérification et d'évaluer sa performance sur la base de cibles mesurables.	En plus des actions décrites au premier point ci-dessus, Revenu Québec poursuit ses travaux de bonification de la méthodologie de vérification afin qu'elle soit mieux structurée et qu'elle permette d'établir l'étendue des travaux à réaliser ainsi que les éléments probants appropriés et requis. De plus, les besoins concernant un outil de suivi ont été formulés. Cet outil sera conçu en 2016-2017 afin de permettre à Revenu Québec de comptabiliser tous les efforts de vérification et d'en évaluer la performance sur la base de cibles mesurables.
Recherche des ayants droit	
Obtenir des détenteurs les renseignements requis par la loi et les règlements dans leurs déclarations annuelles pour retrouver plus facilement les ayants droit.	La bonification du processus de réception des produits financiers non réclamés a débuté et se poursuivra en 2016-2017 afin de documenter davantage les demandes de renseignements additionnels auprès des détenteurs.
Rechercher les ayants droit conformément à sa politique.	Revenu Québec a révisé son processus de recherche d'ayants droit en conformité avec sa politique.
Évaluer l'efficacité des moyens utilisés pour la recherche d'ayants droit et ajuster sa stratégie de recherche en fonction des résultats obtenus.	L'évaluation du nouveau processus de recherche d'ayants droit se continuera au cours du prochain exercice, ce qui permettra à Revenu Québec d'adapter sa stratégie, si nécessaire.
Liquidation des produits financiers et remise à l'État	
Déterminer la durée de la période d'administration provisoire des produits financiers enregistrés visés par la loi.	La liquidation des biens reçus avant le 1er janvier 2014 provenant de produits financiers enregistrés et dont le propriétaire est décédé, est terminée. Cette mesure s'applique désormais de façon récurrente chaque année. À l'heure actuelle, Revenu Québec ne peut pas traiter les dossiers relatifs à la liquidation de biens reçus avant le 1er janvier 2014 provenant de produits financiers enregistrés et pour lesquels il n'est pas certain que le propriétaire est décédé. Une modification législative sera nécessaire afin que Revenu Québec puisse traiter ce type de dossiers. Le dossier est à l'étude. Enfin, Revenu Québec annule chaque année l'enregistrement des biens dont la valeur est devenue inférieure à 1 000 $.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Remettre à l'État la valeur des produits financiers non remis aux ayants droit à l'échéance de la période établie.	Revenu Québec a précisé sa procédure de remise à l'État. L'administration provisoire est terminée lorsque la recherche d'ayants droit a été complétée. Aussi, les liquidités sont remises trimestriellement à l'État selon le calendrier établi.
Mise en place d'un système informatique de gestion	
Effectuer un bilan du projet d'implantation du système informatique en examinant si les processus livrés répondent aux besoins actuels et apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu, afin d'optimiser son potentiel d'exploitation.	Revenu Québec a produit un rapport portant sur l'adéquation entre les processus soutenus par le système livré dans le cadre du projet relatif à la gestion des biens non réclamés et les besoins opérationnels actualisés, soit ceux de 2014-2015, afin de déterminer les pistes d'optimisation.
Évaluer les options possibles pour l'entretien de ce nouveau système afin de minimiser les risques de dépendance envers le fournisseur.	Revenu Québec a réalisé une étude visant à déterminer et à évaluer les options qui permettraient d'atténuer les risques liés à la dépendance envers le fournisseur externe pour l'entretien et l'évolution de la suite logicielle utilisée pour la gestion des biens non réclamés.

Non-production de déclarations à Revenu Québec

(Chapitre 5 du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2013-2014, printemps 2013)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui étaient adressées en ce qui a trait à la non-production de déclarations à Revenu Québec, et toutes les mesures ont été mises en application.

Contrats de services professionnels liés au traitement de l'information

(Chapitre 5 du rapport de l'automne 2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Définition du besoin, estimation des coûts et analyse des options	
Documenter la définition du besoin et l'estimation des coûts de manière adéquate.	Depuis 2015, Revenu Québec a mis en place un processus de réalisation et de documentation pour tous les nouveaux dossiers d'affaires, ce qui lui permet de s'assurer que le besoin est bien compris et défini. De plus, la justification concernant le recours aux ressources externes est incluse dans le mémoire de même que la stratégie du transfert de connaissances vers les ressources internes. L'espace collaboratif intranet, accessible à l'ensemble des ressources affectées à la gestion contractuelle, est maintenant utilisé uniquement dans le cadre des nouveaux contrats découlant d'un appel d'offres public. Il permet de rassembler la documentation sur les dossiers d'affaires et de faciliter la coordination entre les intervenants. De plus, la Direction du budget et de la gestion de contrats exerce son rôle-conseil et d'accompagnateur, allant de la validation du mémoire et de l'appel d'offres jusqu'au suivi des contrats.
Préparation de l'appel d'offres	
Évaluer comment les fournisseurs peuvent assumer une plus grande part des risques associés à l'exécution des contrats.	Revenu Québec poursuit ses mesures quant à la documentation du mode de rémunération de chaque contrat octroyé afin d'en assurer un suivi. De plus, il continue ses travaux visant à trouver des pistes de solution pour que le fournisseur de services assume une juste part des risques, notamment la sensibilisation des responsables du contrat par la Direction du budget et de la gestion de contrats afin qu'ils fassent une analyse systématique des scénarios possibles de rémunération. Revenu Québec poursuit également son analyse sur l'approche en gestion contractuelle dans son ensemble, et les lignes directrices énoncées sont révisées de façon continue en fonction des changements.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Sollicitation des fournisseurs	
S'assurer que la sollicitation favorise le libre jeu de la concurrence.	Revenu Québec poursuit sa relance systématique des fournisseurs de services qui ont commandé le cahier des charges, mais qui n'ont pas présenté de soumission. La principale raison donnée demeure la non-disponibilité des ressources requises pour la période visée. À l'égard des résultats recensés, Revenu Québec a révisé le formulaire de non-participation afin de déterminer d'autres motifs expliquant la non-participation des fournisseurs de services et, ainsi, de permettre de rajuster ses pratiques en conséquence. Revenu Québec envisage aussi, lorsque cela est possible, de réduire la taille des contrats afin de favoriser un nombre optimal de soumissionnaires.
Analyser l'écart entre le montant estimé par l'entité relativement au contrat à attribuer et celui figurant dans la soumission retenue ainsi que les écarts entre les montants figurant dans les soumissions jugées conformes et acceptables pour un même contrat.	Revenu Québec a réalisé des analyses ainsi qu'un suivi de ses taux en vue de dégager une tendance entre ses pratiques et les taux du marché. La dernière analyse des écarts entre les montants estimés relativement au contrat et ceux figurant dans les soumissions retenues a permis de constater que les montants des soumissions reçues sont inférieurs aux montants estimés. Ces écarts pourraient s'expliquer par différents éléments circonstanciels, tels que l'offre gouvernementale en technologies de l'information, qui est en baisse depuis un certain temps et qui pourrait faire en sorte que les firmes offrent leurs ressources à des coûts moindres.
Sélection du fournisseur	
Améliorer la neutralité des comités de sélection.	Revenu Québec a confié la responsabilité de former les comités de sélection avant le lancement de l'appel d'offres à la Direction de la gestion contractuelle afin de favoriser l'indépendance, tout en préservant l'expertise requise. Le secrétaire du comité s'assure qu'aucun lien hiérarchique direct n'existe entre les membres et qu'une rotation de ceux-ci est effectuée. De plus, le formulaire *Engagement solennel des membres du comité de sélection* est rempli par chacun des membres. Enfin, des modalités de fonctionnement des comités techniques sont présentement en rédaction afin de s'assurer que les membres du comité sont bien informés de leurs responsabilités. Depuis 2015, tous les comités de sélection de contrats de 5 millions de dollars et plus doivent comprendre au moins 5 membres.
Établissement du contrat	
Procéder à l'analyse des situations où il y a poursuite des travaux avec le même fournisseur à la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.	À Revenu Québec, une analyse doit être présentée au responsable concerné dans tous les cas d'octroi consécutif d'un contrat à un même prestataire. Notons qu'il n'y a eu aucun cas de ce genre au cours de l'exercice 2015-2016.
Suivi des contrats	
Documenter en temps opportun les précisions données au fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils de ressources nécessaires.	Pour chacun des nouveaux contrats, les premières demandes d'intervention sont rédigées en collaboration avec la Direction du budget et de la gestion de contrats afin de mieux former et orienter les intervenants de première ligne. À cet effet, toutes les demandes d'intervention sont documentées au moyen du gabarit standardisé et simplifié. Le suivi des demandes d'intervention permet aussi de renforcer les contrôles et de veiller à la simplification administrative du processus. Une révision à partir d'un échantillon des demandes d'intervention est effectuée par une équipe indépendante. Ainsi, 15 % de celles-ci découlant des contrats octroyés au cours de la dernière année ont fait l'objet d'une révision. Enfin, l'espace collaboratif intranet assure le partage d'informations en temps réel entre l'ensemble des intervenants du processus et facilite les activités de contrôle en amont et en continu.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de : • la réalisation des travaux, pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat; • l'application du type de rémunération spécifié; • l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur; • la réalisation des travaux par le personnel désigné.	Revenu Québec poursuit ses mesures de contrôle. Aucune situation entraînant des modifications aux contrats n'a été constatée en ce qui concerne les contrats octroyés depuis le dépôt du rapport du Vérificateur général du Québec. La mise en place de l'espace collaboratif intranet favorise les mesures de contrôle et la qualité des vérifications effectuées. La Direction du budget et de la gestion de contrats procède à des validations par échantillonnage des demandes d'intervention en cours afin de s'assurer du respect des contrats dans l'exécution des travaux.
Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer, s'il y a lieu.	L'introduction systématique d'une clause d'indemnités compensatoires lors d'appels d'offres nécessitant des ressources stratégiques en technologies de l'information a amené Revenu Québec à appliquer trois indemnités compensatoires à la suite de la substitution ou de la non-disponibilité de ressources stratégiques en 2015-2016. Par l'application d'indemnités compensatoires ou l'acceptation de substitution par une ressource équivalente, Revenu Québec s'assure de préserver la qualité de la soumission.
Évaluation des fournisseurs	
Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	Les grilles d'évaluation des prestataires de services sont remplies lorsque les contrats arrivent à terme. Elles sont déposées dans l'espace collaboratif intranet afin qu'un suivi soit assuré.
Définition du besoin et estimation des coûts	
S'assurer qu'un fournisseur ayant participé à la définition du besoin relatif à un contrat ne peut soumissionner à l'égard de ce contrat afin de favoriser l'équité du processus d'acquisition.	Revenu Québec poursuit sa vigie afin que toutes les firmes ayant participé à la réalisation d'un dossier d'affaires ou à la définition des besoins d'un projet ne puissent soumissionner à un appel d'offres qui y est lié. À cet effet, une clause de limitation est incluse dans les gabarits d'appels d'offres et les contrats de services professionnels relatifs au traitement de l'information. En 2015-2016, aucun contrat ou demande d'intervention de cette nature n'a été octroyé. Enfin, Revenu Québec a révisé sa structure organisationnelle de telle sorte qu'une équipe interne spécialisée est désormais chargée de la rédaction des dossiers d'affaires, réduisant ainsi la contribution de ressources externes à la définition du besoin.

ÉTATS FINANCIERS

PARTIE 5

La présente partie renferme les états financiers de l'Agence du revenu du Québec, qui sont présentés en deux parties (activités de nature administrative et activités administrées). Elle présente aussi les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

Plus particulièrement, les états financiers contiennent les éléments suivants :

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2016
  - Revenus provenant du fonds relatif à l'administration fiscale
  - Revenus autonomes de Revenu Québec
  - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2016
  - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
  - Revenus de taxes
  - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
  - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal
- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés des exercices clos le 31 décembre 2014 et le 31 décembre 2015
  - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui

Chacun de ces états financiers est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, soit le Vérificateur général du Québec.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE
de l'exercice clos le 31 mars 2016

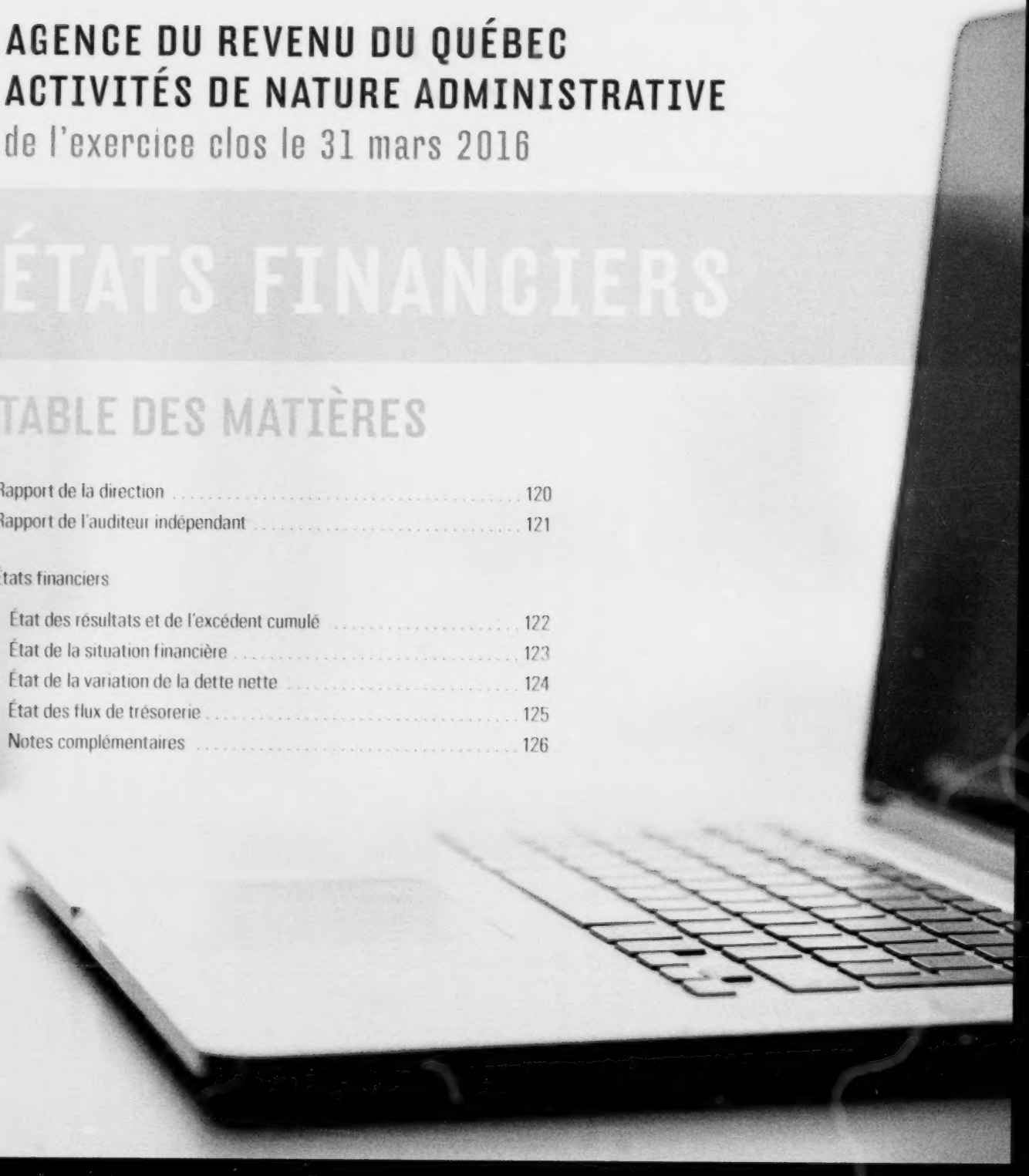
ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 120
Rapport de l'auditeur indépendant 121

États financiers

État des résultats et de l'excédent cumulé 122
État de la situation financière 123
État de la variation de la dette nette 124
État des flux de trésorerie 125
Notes complémentaires 126



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

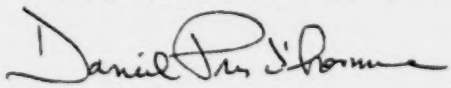
Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit, composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Éric Ducharme

Le vice-président et directeur général de la
Direction générale de l'innovation et de l'administration,



Daniel Prud'homme

Québec, le 8 décembre 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous les aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Québec, le 8 décembre 2016

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(En dollars canadiens)

	Budget	2016	2015
Revenus			
Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale (note 3)	866 782 000	824 988 900	877 003 000
Tarification de services au gouvernement du Canada	146 210 000	146 167 132	146 667 639
Tarifications fiscale et alimentaire	63 958 000	64 312 337	63 613 022
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	46 685 000	48 758 345	47 831 591
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	9 090 000	17 685 035	12 633 977
Contributions du gouvernement du Canada	686 000	685 547	1 371 094
Autres revenus	2 871 000	2 048 646	2 153 226
	1 136 282 000	**1 104 645 942**	**1 151 273 549**
Charges			
Traitement et avantages sociaux	803 536 000	783 266 527	759 651 883
Loyer	66 936 000	71 249 450	72 847 345
Services professionnels et techniques	59 925 000	63 134 867	61 036 229
Poste et messagerie	27 225 000	28 018 627	30 022 236
Utilisation des serveurs gouvernementaux	21 095 000	22 136 563	21 772 929
Entretien des infrastructures technologiques	18 000 000	16 053 317	17 012 330
Télécommunications	9 970 000	9 142 012	8 860 957
Déplacements	10 343 000	6 872 114	7 391 903
Abonnements et fournitures	8 484 000	7 602 748	7 876 579
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 4)	5 622 000	3 560 535	6 358 823
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	1 610 703	1 083 565
Contributions aux exploitants de bars et de restos-bars	20 000 000	8 088 066	–
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	300 000	483 391	655 844
Contribution au Fonds des pensions alimentaires	1 150 000	1 069 586	1 069 755
Amortissement des immobilisations corporelles	105 594 000	102 319 043	100 786 708
Autres dépenses	30 000	4 115 650	1 833 648
	1 158 210 000	**1 128 723 199**	**1 098 260 734**
(Déficit) excédent annuel	**(21 928 000)**	**(24 077 257)**	**53 012 815**
Excédent cumulé au début de l'exercice	**163 189 590**	**163 189 590**	**110 176 775**
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	**141 261 590**	**139 112 333**	**163 189 590**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2016
(En dollars canadiens)

	2016	2015
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	16 733 935	7 770 554
Débiteurs (note 6)	12 547 535	15 785 515
Effets à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	–	79 579 591
	29 281 470	**103 135 660**
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (note 9)	85 970 696	100 428 933
Revenus reportés (note 10)	14 571 972	20 760 999
Dettes (note 11)	172 705 361	205 864 689
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	81 643 629	85 639 021
	354 891 658	**412 693 642**
Dette nette	**(325 610 188)**	**(309 557 982)**
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 14)	448 163 107	456 421 187
Stocks de fournitures	7 934 739	8 342 754
Charges payées d'avance	8 624 675	7 983 631
	464 722 521	**472 747 572**
Excédent cumulé	**139 112 333**	**163 189 590**

Obligations contractuelles (note 15)
Éventualités (note 16)
Opérations exercées à titre de fiduciaire (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Éric Ducharme
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(En dollars canadiens)

	Budget	2016	2015
(Déficit) excédent annuel	(21 928 000)	(24 077 257)	53 012 815
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(129 002 000)	(95 706 040)	(105 293 707)
Amortissement des immobilisations corporelles	105 594 000	102 319 043	100 786 708
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	–	1 610 703	1 083 565
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	–	34 374	21 103
	(23 408 000)	**8 258 080**	**(3 402 331)**
Variation due aux stocks de fournitures	–	408 015	785 964
Variation due aux charges payées d'avance	–	(641 044)	(1 691 684)
	–	**(233 029)**	**(905 720)**
(Augmentation) diminution de la dette nette	**(45 336 000)**	**(16 052 206)**	**48 704 764**
Dette nette au début de l'exercice	**(309 557 982)**	**(309 557 982)**	**(358 262 746)**
Dette nette à la fin de l'exercice	**(354 893 982)**	**(325 610 188)**	**(309 557 982)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(En dollars canadiens)

	2016	2015
Activités de fonctionnement		
(Déficit) excédent de la période	(24 077 257)	53 012 815
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	102 319 043	100 786 708
Pertes sur disposition d'immobilisations corporelles	1 610 703	1 083 565
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	301 056	351 193
Virement des revenus reportés	(6 411 763)	(6 744 970)
	73 741 782	**148 489 311**
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	3 237 980	503 040
Effets à recevoir du gouvernement du Québec	79 579 591	–
Créditeurs et charges à payer	(7 369 598)	12 865 319
Revenus reportés	222 736	194 739
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	(3 995 392)	(3 700 612)
Stocks de fournitures	408 015	785 964
Charges payées d'avance	(641 044)	(1 691 684)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**145 184 070**	**157 446 077**
Activités d'investissement en immobilisations		
Produits de disposition d'immobilisations corporelles	34 374	21 103
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(102 794 679)	(111 285 336)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(102 760 305)**	**(111 264 233)**
Activités de financement		
Augmentation des dettes	268 181 447	128 448 577
Dettes remboursées	(301 641 831)	(192 242 221)
Frais d'émission liés aux dettes	–	(148 249)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(33 460 384)**	**(63 941 893)**
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**8 963 381**	**(17 760 049)**
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	**7 770 554**	**25 530 603**
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice (note 5)	**16 733 935**	**7 770 554**
Intérêts versés	**5 047 757**	**6 701 545**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

1. Constitution et objet

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. Principales méthodes comptables

États financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

Référentiel comptable

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Périmètre comptable

Les opérations relatives aux biens détenus par l'Agence à titre de fiduciaire du Fonds des pensions alimentaires et des biens non réclamés sont détaillées à la note 19 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

2. Principales méthodes comptables (suite)

État des gains et des pertes de réévaluation

L'état des gains et des pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu du fait qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

Instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont constatés selon la catégorie des instruments financiers évalués à la juste valeur ou selon celle des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles de l'Agence sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, à l'exception des taxes à la consommation, et les effets à recevoir du gouvernement du Québec, à l'exception de l'effet à recevoir relatif au transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence, sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer, à l'exclusion des taxes à la consommation et des avantages sociaux à payer, les dettes et la provision pour vacances et autres congés rémunérés sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Lors de leur comptabilisation initiale, les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement.

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les contributions du gouvernement du Canada, qui sont des paiements de transfert, sont constatées lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont atteints.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord.
- Les services ont été rendus.
- Le tarif est déterminé ou déterminable.
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus de tarification afférents aux immobilisations corporelles sont comptabilisés comme revenus reportés et sont virés aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes, car ces derniers constituent la meilleure estimation de la durée des services à rendre.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Charges

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'année financière, y compris l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

Les contributions aux exploitants de bars et de restos-bars, les contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif et les contributions au Fonds des pensions alimentaires sont comptabilisées lorsqu'elles sont autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait à tous les critères d'admissibilité.

Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, le cas échéant. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges de l'exercice.

Passifs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales étant donné que l'Agence ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

Les obligations découlant des vacances et des autres congés rémunérés dus aux employés de l'Agence sont comptabilisées au coût à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle triennale selon les hypothèses les plus probables déterminées par l'Agence. Ces hypothèses font l'objet d'une mise à jour annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces congés par les employés, c'est-à-dire en fonction de leur accumulation et de leur utilisation.

Les placements du Fonds des congés de maladie accumulés (« le Fonds ») sont évalués à une valeur de marché redressée. Selon cette méthode d'évaluation, l'écart entre le rendement réel selon une valeur de marché et celui prévu est amorti sur cinq ans.

Les gains et les pertes actuariels sur le Fonds et sur les obligations liées aux congés de maladie sont amortis linéairement sur la durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers de l'Agence sont employés normalement pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives : 10 ans
- Aménagement : 10 ans
- Matériel et équipement : de 3 à 10 ans
- Développement informatique : de 4 à 10 ans

Les immobilisations en cours de développement (ou l'une de leurs composantes significatives) sont amorties lorsqu'elles sont terminées et prêtes à être mises en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Agence de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui s'y rattachent est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Stocks de fournitures

Les stocks se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations, durant la ou les prochaines années financières. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

3. Rétributions du fonds relatif à l'administration fiscale

L'article 56 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec institue, au ministère des Finances, le fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF), dont l'objet est de rétribuer, sauf dans les cas où une rétribution est autrement prévue, les services que l'Agence rend au ministre. Pour l'exercice 2015-2016, cette rétribution a été établie à un montant maximal de 866 781 900 $ en vertu du décret n° 249-2015.

	2016	2015
Rétributions pour les :		
Opérations courantes	761 988 900	840 103 000
Projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale	63 000 000	36 900 000
	824 988 900	**877 003 000**

4. Frais d'intérêts et autres frais de financement

	2016	2015
Intérêts sur les dettes	4 877 918	6 550 323
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 644 000	5 821 000
Frais de gestion	–	44 924
Amortissement des frais d'émission liés aux dettes	301 056	351 193
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés	(7 332 242)	(6 415 336)
Intérêts autres	69 803	6 719
	3 560 535	**6 358 823**

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

	2016	2015
Encaisse	194 718	445 853
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu[1]	16 539 217	7 324 701
	16 733 935	**7 770 554**

1. L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

6. Débiteurs

	2016	2015
Tarification du gouvernement du Québec	3 200 023	3 420 962
Tarification de services au gouvernement du Canada	796 380	1 132 422
Tarification alimentaire	2 886 644	2 820 712
Taxes à la consommation	3 141 062	3 745 086
Autres	2 523 426	4 666 333
	12 547 535	**15 785 515**

7. Effets à recevoir du gouvernement du Québec[1]

	2016	2015
Transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence	–	8 754 607
Transfert de la provision pour vacances et autres congés rémunérés relative aux employés transférés à l'Agence	–	70 824 984
	–	**79 579 591**

1. Les effets à recevoir du gouvernement du Québec sont sans intérêt ni modalités d'encaissement.

8. Emprunt temporaire

Le ministre des Finances peut avancer, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut pas excéder 35 000 000 $ pour pallier des manques temporaires de liquidités. Ces avances, ne portant pas intérêt, viendront à échéance au plus tard le 31 mai 2019. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2016 et au 31 mars 2015.

9. Créditeurs et charges à payer

	2016	2015
Créditeurs et charges à payer	46 531 040	50 941 943
Taxes à la consommation	4 611	1 549 994
Traitement à payer	21 728 076	28 629 830
Avantages sociaux à payer	17 706 969	19 307 166
	85 970 696	**100 428 933**

10. Revenus reportés

	2016	2015
Gouvernement du Québec	3 159 750	4 262 585
Gouvernement du Canada	8 947 713	13 626 013
Autres	2 464 509	2 872 401
	14 571 972	**20 760 999**

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	2016	2015
Solde au début	20 760 999	27 311 230
Sommes reçues au cours de l'exercice	222 736	194 739
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(6 411 763)	(6 744 970)
Solde à la fin	**14 571 972**	**20 760 999**

11. Dettes

	2016	2015
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à des taux de 0,92 % et de 0,94 %, échéant le 27 avril 2016 (billet à payer portant intérêt à un taux de 1,05 % au 31 mars 2015).	41 011 608	4 000 000
Emprunts auprès du Fonds de financement remboursables par versements mensuels dégressifs en capital :		
• Valeur nominale de 123 055 606 $, portant intérêt au taux de 1,93 %, échéant le 31 août 2017;	23 578 581	46 097 546
• Valeur nominale de 44 923 832 $, portant intérêt au taux de 2,07 %, échéant le 30 juin 2019;	26 034 430	37 870 947
• Valeur nominale de 62 010 066 $, portant intérêt au taux de 3,13 %, échéant le 30 avril 2020;	27 541 351	40 930 744
• Valeur nominale de 202 929 647 $, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021;	42 242 982	60 056 969
• Valeur nominale de 22 022 561 $, portant intérêt au taux de 3,38 %, échéant le 30 novembre 2023.	12 296 409	16 908 483
	172 705 361	**205 864 689**

Les versements en capital et intérêts à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit :

	Capital	Intérêts	Total
2017	97 903 744	3 141 956	101 045 700
2018	32 755 537	1 854 452	34 609 989
2019	20 689 713	1 081 574	21 771 287
2020	15 513 027	486 971	15 999 998
2021	4 629 991	141 717	4 771 708
2022 et suivants	1 807 631	78 492	1 886 123
	173 299 643	**6 785 162**	**180 084 805**

En vertu du décret nº 307-2014, l'Agence est autorisée à emprunter à court terme ou par marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du Fonds de financement, jusqu'à concurrence d'un montant de 590 000 000 $ échéant le 31 mai 2017 (590 000 000 $ au 31 mars 2015).

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2016	2015
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	94 223 000	(14 764 586)	79 458 414	79 574 309
Fonds des congés de maladie accumulés	(107 598 107)	9 544 917	(98 053 190)	(90 720 948)
Congés de maladie	**(13 375 107)**	**(5 219 669)**	**(18 594 776)**	**(11 146 639)**
Vacances et autres congés rémunérés	100 238 405	–	100 238 405	96 785 660
	86 863 298	**(5 219 669)**	**81 643 629**	**85 639 021**

Provision pour congés de maladie

Description

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec autorise l'Agence, en vertu de l'article 69.1, à déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes nécessaires afin de former un fonds des congés de maladie accumulés pour pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations dues aux employés en raison des congés de maladie qu'ils ont accumulés. La Caisse de dépôt et placement du Québec administre ces sommes suivant la politique de placement déterminée conjointement par le ministre du Revenu et le ministre des Finances.

Accumulation des congés de maladie

Les employés accumulent habituellement une journée de congé de maladie par mois, soit 12 journées par année. Les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail accumulent une journée ou une fraction de journée de congé de maladie chaque mois.

Chacun des congés non utilisés est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Cependant, les employés appartenant à certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ils ne peuvent donc pas accumuler de congés de maladie. Ils conservent toutefois les congés qu'ils ont accumulés dans le passé jusqu'à leur retraite, la cessation de leur emploi ou leur décès.

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Utilisation des congés de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, un maximum de 132 journées de congé de maladie accumulées sont remboursées en un seul versement, mais uniquement à 50 % de leur valeur.

Au moment du départ à la retraite, les employés ont aussi le choix de se faire rembourser les journées de congé de maladie qu'ils ont accumulées (un maximum de 132 journées à 50 % de leur valeur). Cependant, ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser ces journées lors de leur préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi et en s'absentant du travail sans perte de salaire, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Modifications des dispositions au régime de congés de maladie pour les employés fonctionnaires et ouvriers

Ce régime a été modifié en fonction de l'entente de principe intervenue à l'égard des conditions de travail des fonctionnaires et ouvriers de l'Agence. À compter du 1er avril 2017, ces employés pourront accumuler jusqu'à un maximum de 10 journées de congé de maladie par année. Le nombre de journées de congé de maladie non utilisées pouvant être cumulées dans une banque sera limité à 20 jours. Toute journée excédentaire sera payée à l'employé. Il n'y aura aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite. Des mesures transitoires seront appliquées au cours des prochains exercices pour les banques déjà cumulées au-delà de 20 jours.

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2016			2015
	Congés de maladie avant pertes actuarielles non amorties	Pertes actuarielles non amorties	Congés de maladie (au net)	Congés de maladie (au net)
Solde au début	91 893 000	(12 318 691)	79 574 309	77 853 204
Coût des prestations acquises	3 421 000	–	3 421 000	2 342 000
Intérêts sur les obligations	5 644 000	–	5 644 000	5 821 000
Prestations versées	(12 069 825)	–	(12 069 825)	(7 666 357)
Transferts	(144 175)	–	(144 175)	(689 643)
Modifications au régime	1 119 000	–	1 119 000	–
Perte actuarielle	4 360 000	(4 360 000)	–	–
Amortissement des pertes actuarielles	–	1 914 105	1 914 105	1 914 105
Solde à la fin	**94 223 000**	**(14 764 586)**	**79 458 414**	**79 574 309**

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Évaluation actuarielle et estimations subséquentes

La valeur au 31 mars 2016 des obligations relatives aux prestations acquises a été établie à partir d'une évaluation actuarielle. La valeur des obligations relatives aux prestations acquises établie entre deux évaluations actuarielles fait l'objet d'extrapolation.

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables établies par la direction.

Principales hypothèses économiques à long terme utilisées

	2016	2015
Taux d'inflation	2,25 %	2,50 %
Progression des salaires, net d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,60 %	6,95 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	13 ans	11 ans

Évolution de la valeur de marché redressée du Fonds des congés de maladie accumulés

	2016	2015
Valeur de marché redressée au début	99 500 053	90 196 945
Rendement prévu sur les placements[1]	6 417 753	5 817 703
Gains actuariels	1 680 301	3 485 405
Valeur de marché redressée à la fin[2]	**107 598 107**	**99 500 053**

1. Le taux de rendement prévu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,45 % (6,45 % en 2014-2015). Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 1,97 % (13,95 % en 2014-2015).
2. La juste valeur des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés déposés à la Caisse de dépôt et placement du Québec était de 110 927 841 $ (108 789 690 $ au 31 mars 2015).

Charge relative aux prestations acquises

	2016	2015
Coût des prestations acquises	3 421 000	2 342 000
Modifications au régime	1 119 000	–
Amortissement des pertes actuarielles	1 914 105	1 914 105
	6 454 105	**4 256 105**

12. Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (suite)

Charge d'intérêts relative aux prestations acquises

	2016	2015
Intérêts sur les obligations relatives aux prestations acquises	5 644 000	5 821 000
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés[1]	(7 332 242)	(6 415 336)
	(1 688 242)	**(594 336)**

1. Ces revenus sont augmentés d'un amortissement de 914 488 $ (597 633 $ en 2014-2015) de gains actuariels relatifs au Fonds des congés de maladie accumulés.

Provision pour vacances et autres congés rémunérés

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2016	2015
Solde au début	96 785 660	95 792 041
Charge de l'exercice nette des sommes versées	3 766 397	1 608 328
Transferts	(313 652)	(614 709)
Solde à la fin	**100 238 405**	**96 785 660**

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire, puisque l'Agence estime que les vacances et les autres congés rémunérés seront pris au cours de l'exercice suivant.

13. Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2016, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,50 % à 11,12 % de la masse salariale admissible. Les taux pour le RRPE et le RRAS sont quant à eux restés inchangés à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE, laquelle englobe aussi le RRAS. Depuis le 1er janvier 2014, l'employeur doit verser 5,73 % de la masse salariale admissible dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, l'Agence verse un montant supplémentaire pour les années civiles 2015 et 2016, correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible.

Les cotisations de l'Agence pour l'exercice, y compris le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, s'élèvent à 58 810 343 $ (54 959 457 $ au 31 mars 2015). Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

14. Immobilisations corporelles

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2016 Total
Coût						
Solde au début	58 851 349	435 464	147 381 356	75 360 149	514 644 889	796 673 207
Acquisitions	16 225 525	34 811	19 338 055	58 529 788	1 577 861	95 706 040
Dispositions	(1 091 595)	–	(6 895 693)	–	(13 400 428)	(21 387 716)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(88 114 986)	88 114 986	–
Solde à la fin	**73 985 279**	**470 275**	**159 823 718**	**45 774 951**	**590 937 308**	**870 991 531**
Amortissement cumulé						
Solde au début	9 025 698	89 152	86 044 843	–	245 092 327	340 252 020
Amortissement	6 252 210	80 426	25 271 978	–	70 714 429	102 319 043
Dispositions	(552 339)	–	(6 205 133)	–	(12 985 167)	(19 742 639)
Solde à la fin	**14 725 569**	**169 578**	**105 111 688**	**–**	**302 821 589**	**422 828 424**
Valeur comptable nette à la fin	**59 259 710**	**300 697**	**54 712 030**	**45 774 951**	**288 115 719**	**448 163 107**

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 181 447 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 4 393 317 $ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les aquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 16 979 333 $.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

14. Immobilisations corporelles (suite)

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2015 Total
Coût						
Solde au début	38 568 813	252 622	125 233 881	58 886 882	477 786 847	700 729 045
Acquisitions	21 099 632	182 842	23 964 119	59 782 139	264 975	105 293 707
Dispositions	(817 096)	–	(1 816 644)	(491 773)	(6 224 032)	(9 349 545)
Immobilisations en cours mises en service	–	–	–	(42 817 099)	42 817 099	–
Solde à la fin	**58 851 349**	**435 464**	**147 381 356**	**75 360 149**	**514 644 889**	**796 673 207**
Amortissement cumulé						
Solde au début	5 464 534	33 641	59 691 368	–	182 520 646	247 710 189
Amortissement	3 931 725	55 511	28 059 596	–	68 739 876	100 786 708
Dispositions	(370 561)	–	(1 706 121)	–	(6 168 195)	(8 244 877)
Solde à la fin	**9 025 698**	**89 152**	**86 044 843**	**–**	**245 092 327**	**340 252 020**
Valeur comptable nette à la fin	**49 825 651**	**346 312**	**61 336 513**	**75 360 149**	**269 552 562**	**456 421 187**

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 124 745 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total des améliorations locatives inclut des améliorations locatives en cours de 1 262 209 $ pour lesquelles aucun amortissement n'a été pris.

Les aquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créditeurs et charges à payer représentent 24 067 972 $.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

15. Obligations contractuelles

Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu de différentes ententes d'occupation et de contrats de location relativement à des bâtiments et à des photocopieurs, pour des montants totalisant 77 980 110 $ s'échelonnant jusqu'en 2022 (75 532 821 $ au 31 mars 2015).

Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et des acquisitions d'immobilisations pour un montant total de 160 762 659 $ (200 677 630 $ au 31 mars 2015).

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
2017	75 058 850	102 575 581	177 634 431
2018	737 378	37 383 617	38 120 995
2019	1 108 374	7 733 945	8 842 319
2020 et suivants	1 075 508	13 069 516	14 145 024
	77 980 110	**160 762 659**	**238 742 769**

16. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 92 491 003 $ (54 733 932 $ au 31 mars 2015). Depuis le 31 mars 2016, l'Agence a reçu des réclamations additionnelles totalisant 55 593 941 $. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut pas être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « Créditeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable de la somme à verser peut en être faite.

De plus, en vertu de l'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec, l'Agence procèdera, conjointement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de compensation que l'ARC versera annuellement à l'Agence pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le montant versé annuellement par l'ARC à titre de compensation est présenté à la rubrique « Tarification de services au gouvernement du Canada » de l'état des résultats et de l'excédent cumulé. S'il s'avère qu'à la suite de la signature de la nouvelle entente, l'Agence doive remettre des sommes à l'ARC, cet ajustement sera rétroactif au 1er janvier 2013 et divulgué dans l'exercice où il sera connu. Toutefois, l'Agence sera compensée par le gouvernement du Québec pour un montant équivalent.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

17. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, l'Agence est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

18. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de marché.

L'Agence a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

Le risque de crédit est principalement attribuable aux pertes que l'Agence pourrait subir ou aux coûts qu'elle pourrait être obligée d'assumer en raison de l'incapacité d'un tiers à respecter ses engagements financiers. Les principaux risques de crédit de l'Agence sont liés aux débiteurs.

La valeur comptable des débiteurs représente l'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit. La majorité de ses débiteurs sont des organismes gouvernementaux (autres ministères et organismes québécois et gouvernement fédéral) et sont généralement encaissés dans un délai de 30 jours. Ainsi l'Agence ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ceux-ci.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance.

Le risque de liquidité englobe également le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun.

L'Agence considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et équivalents de trésorerie et de facilités de crédit afin de réunir les fonds nécessaires à un coût raisonnable pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme. L'Agence paie généralement ses créditeurs dans un délai de 30 jours. Les versements en capital et intérêts à effectuer pour la dette au cours des exercices subséquents sont détaillés à la note 11.

Au 31 mars 2016
(Les montants dans les tableaux sont en dollars canadiens.)

18. Instruments financiers (suite)

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'Agence est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments financiers fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de l'Agence est attribuable aux dettes. Puisque les dettes sont à taux fixe et que l'Agence prévoit le remboursement des dettes selon les échéanciers prévus, le risque de taux d'intérêt relatif aux flux de trésorerie auquel est exposée l'Agence est minime.

19. Opérations exercées à titre de fiduciaire

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2016			2015
	Actifs	Passifs	Avoir net	Avoir net
Fonds des pensions alimentaires[1]	222 880 311	222 880 311	–	–
Biens non réclamés[2]	138 236 881	82 870 385	55 366 496	88 445 439
	361 117 192	**305 750 696**	**55 366 496**	**88 445 439**

1. Selon les états financiers au 31 mars 2016.
2. Selon les états financiers au 31 décembre 2015.

De plus, l'Agence est le gardien légal de sommes saisies dans le cadre de perquisitions. Ces sommes sont déposées dans des comptes bancaires et totalisent 5 318 497 $ au 31 mars 2016 (4 663 829 $ au 31 mars 2015).

20. Chiffres comparatifs

Certaines données de 2015 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2016

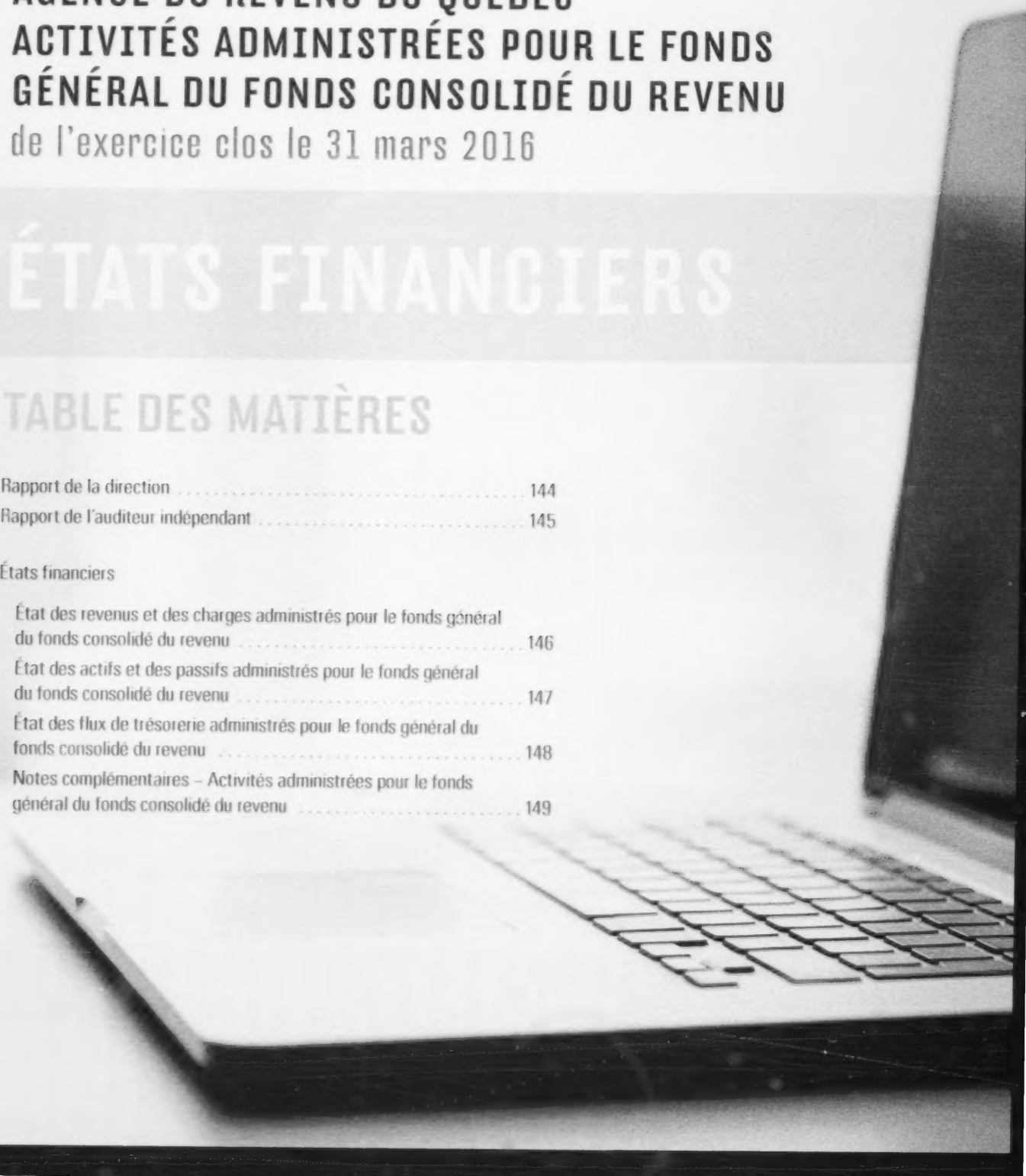
ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 144
Rapport de l'auditeur indépendant 145

États financiers

État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 146
État des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 147
État des flux de trésorerie administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 148
Notes complémentaires – Activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu 149



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec en ce qui a trait aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Éric Ducharme

Le vice-président et directeur général de la
Direction générale de l'innovation et de l'administration,

Daniel Prud'homme

Québec, le 8 décembre 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2016, l'état des revenus et des charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2016, ainsi que des revenus et des charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour ce fonds pour l'exercice clos à cette date, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Référentiel comptable

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Québec, le 8 décembre 2016

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES REVENUS ET DES CHARGES ADMINISTRÉS
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

	2016	2015
Revenus administrés		
Impôt sur le revenu et les biens		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 4)	27 553 381	26 384 229
Impôt des sociétés (note 4)	6 768 871	5 563 375
	34 322 252	**31 947 604**
Taxes à la consommation (note 5)		
Vente	14 771 174	14 100 828
Carburants	15 023	14 606
Tabac	952 435	948 943
Boissons alcooliques	534 386	497 955
	16 273 018	**15 562 332**
Droits et permis	**69 157**	**67 043**
Revenus divers		
Intérêts	338 691	261 387
Amendes, confiscations et recouvrements	259 824	208 682
Ventes de biens et services	41 617	34 687
	640 132	**504 756**
Total des revenus administrés	**51 304 559**	**48 081 735**
Charges administrées		
Créances douteuses	845 000	674 000
Transferts financés par le régime fiscal (note 5)	6 002 697	5 966 974
Total des charges administrées	**6 847 697**	**6 640 974**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES ACTIFS ET DES PASSIFS ADMINISTRÉS
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

	2016	2015
Actifs administrés		
Fonds en caisse	321 330	269 648
Débiteurs (note 6)	9 657 184	9 245 661
	9 978 514	**9 515 309**
Passifs administrés		
Créditeurs (note 7)	5 749 875	5 855 541
Comptes d'accord de perception fiscale (note 8)	884 134	1 083 492
	6 634 009	**6 939 033**
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 9)	**3 344 505**	**2 576 276**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Eric Ducharme
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

De l'exercice clos le 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

	2016	2015
Total des revenus administrés	51 304 559	48 081 735
Total des charges administrées	(6 847 697)	(6 640 974)
Variation des actifs et des passifs administrés		
Fonds en caisse	(51 682)	(16 295)
Débiteurs	(411 523)	(299 711)
Créditeurs	(105 666)	221 075
Comptes d'accord de perception fiscale	(199 358)	74 225
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu (note 9)	**43 688 633**	**41 420 055**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. Elle a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée et à l'exercice de toute autre responsabilité qui lui est dévolue aux termes d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- de tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et d'administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. Principales méthodes comptables

(a) Référentiel comptable et but des états financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un relatif à ses activités propres, soit les activités de nature administrative; l'autre relatif aux activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information sur la portion des revenus d'impôt, de taxes ainsi que de droits et permis administrés par l'Agence, servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actif et de passif que l'Agence administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada appelées comptes d'accord de perception fiscale. La note 8 présente de l'information sur ces sommes qui ont été perçues, mais qui n'ont pas été remises à ces entités en fin d'exercice.

2. Principales méthodes comptables (suite)

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

(b) Revenus administrés

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qu'il serait trop difficile de mesurer avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujetti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.

Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de la réception des fonds, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. En effet, les revenus imposables des sociétés sont très variables d'une année à l'autre et le délai de production des déclarations des sociétés ne permet pas d'obtenir l'information complète et à temps pour établir les ajustements à l'égard des revenus à la date de clôture des états financiers. Un ajustement est fait pour tenir compte des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.

Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.

Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite de travaux de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.

En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Aux fins des états financiers, lorsque ces crédits constituent des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Droits et permis

Les revenus de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

Revenus divers

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas certain.

Les revenus d'amendes, de confiscations et de recouvrements sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

(c) Actifs financiers

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les sommes reçues par l'Agence au 31 mars, mais non déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges.

3. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

4. Impôt sur le revenu et les biens

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 683 millions de dollars (734 millions de dollars au 31 mars 2015) et de 171 millions de dollars (183 millions de dollars au 31 mars 2015). Ces sommes ont été versées au fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Au 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

5. Transferts financés par le régime fiscal

	2016	2015
Impôt sur le revenu des particuliers		
Crédits d'impôt remboursables		
Soutien aux enfants	2 198 474	2 202 714
Frais de garde d'enfants	667 790	635 734
Maintien à domicile des aînés	453 016	415 315
Aidant naturel	57 812	56 029
Épargne-études	70 300	66 900
Prime au travail	303 689	357 858
Frais médicaux	57 762	55 428
LogiRénov	164 626	112 076
ÉcoRénov	8 554	147 297
Autres	44 862	37 253
	4 026 885	**4 086 604**
Impôt des sociétés		
Crédits d'impôt remboursables		
Recherche scientifique et développement expérimental	585 814	594 233
Production cinématographique	264 208	189 948
Ressources	41 249	94 770
Déclaration des pourboires	79 925	72 716
Investissement	205 384	164 378
Titres multimédias	184 145	122 542
Affaires électroniques	360 190	384 788
Autres	254 897	256 995
	1 975 812	**1 880 370**
	6 002 697	**5 966 974**

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 783 millions de dollars au 31 mars 2016 (1 828 millions de dollars au 31 mars 2015), ne constitue pas un transfert effectué par le truchement du régime fiscal; il s'agit d'un dégrèvement, car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté par conséquent en réduction des revenus des taxes à la consommation.

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES
POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

6. Débiteurs

	2016	2015
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	1 261 000	819 000
Taxes à la consommation	2 843 000	2 769 000
	4 104 000	**3 588 000**
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	3 179 404	3 212 378
Taxes à la consommation	869 666	942 969
Droits et permis	2 466	1 143
Revenus divers et autres	89 274	67 898
	4 140 810	**4 224 388**
Provision pour créances douteuses	(1 605 533)	(1 432 394)
	2 535 277	**2 791 994**
Comptes débiteurs estimés – comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	2 967 907	2 813 667
Taxes à la consommation	50 000	52 000
	3 017 907	**2 865 667**
	9 657 184	**9 245 661**

7. Créditeurs

	2016	2015
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	3 824 824	3 901 050
Taxes à la consommation	1 925 051	1 954 491
	5 749 875	**5 855 541**

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2016
(En milliers de dollars)

8. Comptes d'accord de perception fiscale

Les comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues pour d'autres entités, en vertu d'un programme de perception et de redistribution de fonds ou d'ententes particulières, mais non distribuées au 31 mars.

	2016	2015
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	95 068	97 113
Fonds de l'assurance médicaments	194 056	199 432
Fonds des réseaux de transport terrestre	195 731	356 351
Gouvernement du Canada	391 950	416 269
Autres	7 329	14 327
	884 134	**1 083 492**

9. Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2016	2015
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	2 576 276	2 555 570
Montant à rembourser pour l'exercice :		
Total des revenus administrés	51 304 559	48 081 735
Total des charges administrées	(6 847 697)	(6 640 974)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(43 688 633)	(41 420 055)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	**3 344 505**	**2 576 276**

10. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2015 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

de l'exercice clos le 31 décembre 2014

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 156

Rapport de l'auditeur indépendant 157

États financiers

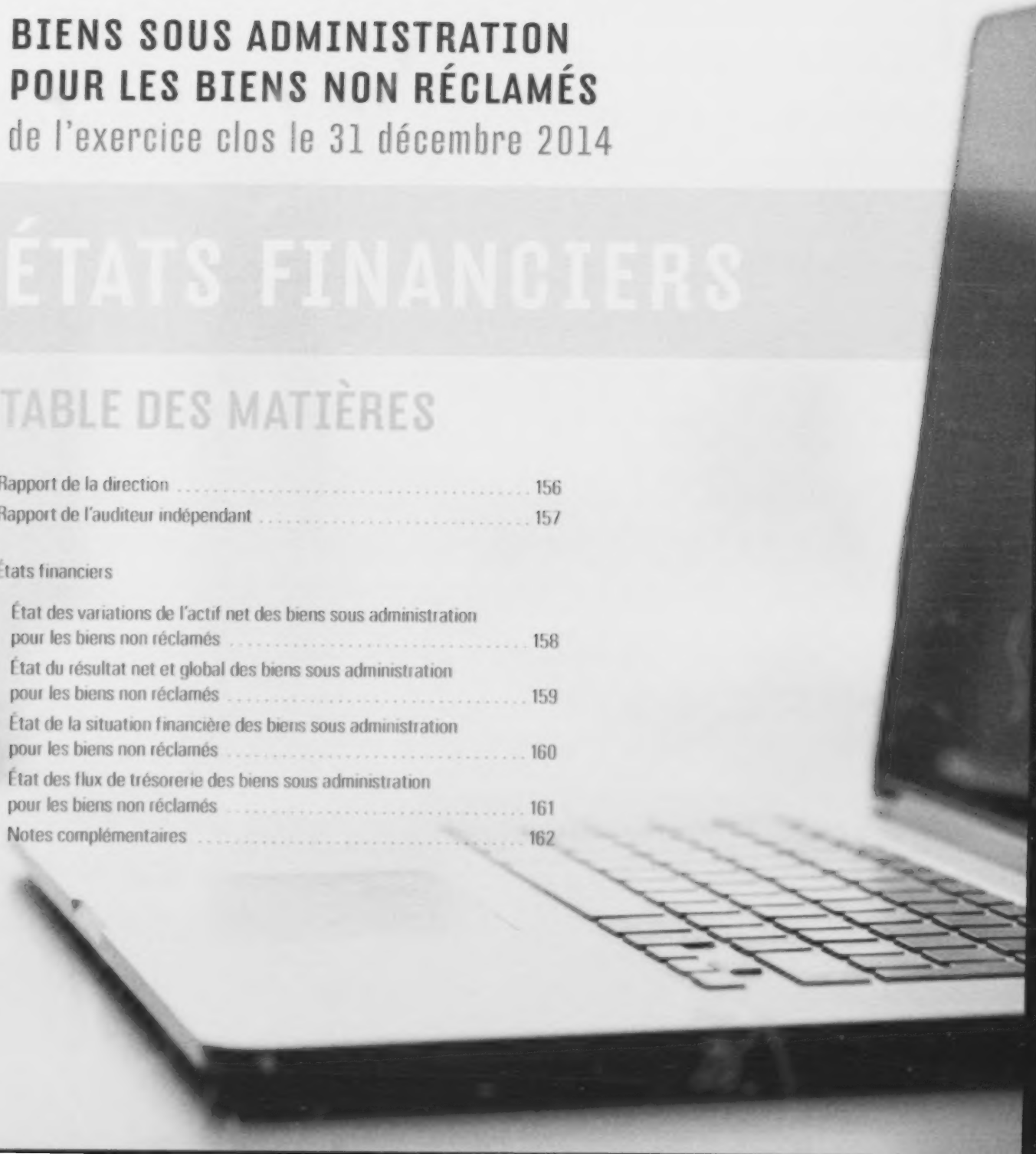
État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés 158

État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés 159

État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés 160

État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés 161

Notes complémentaires 162



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Eric Ducharme

Québec, le 26 octobre 2016

Le vice-président et directeur général de la
Direction générale de l'innovation et de l'administration,

Daniel Prudhomme

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2014 et l'état du résultat net et global, l'état des variations de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2014, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2014 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc FCPA auditrice, FCA

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Montréal, le 26 octobre 2016

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2014
(En milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Résultat net et global	207	28
Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actif	95 910	51 191
Variation nette des éléments de passif	23 290	(6 038)
	119 200	**45 153**
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 648)	(1 553)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(2 852)	(2 147)
Taxes sur sur les honoraires de gestion	(452)	(365)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(1 382)	(900)
	(6 334)	**(4 965)**
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	7 408	5 211
Transferts au ministre des Finances	(43 324)	(23 563)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(19 120)	(16 269)
	(55 036)	**(34 621)**
Augmentation de l'actif net	58 037	5 595
Actif net des biens sous administration au début	30 408	24 813
Actif net des biens sous administration à la fin	**88 445**	**30 408**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2014
(En milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 660	1 739
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 300	1 439
Taxes sur les honoraires d'administration	194	215
Produits d'intérêts nets	**166**	**85**
Gains nets (pertes nettes) réalisés sur disposition de placements	(42)	(98)
Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	83	41
Résultat net et global (note 6)	**207**	**28**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(En milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Actif sous administration		
Portefeuilles collectifs (notes 3d, 3i et 7)		
Trésorerie (note 8)	47 707	14 267
Équivalents de trésorerie (note 8)	32 426	31 101
Créances	185	303
Avance à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	–	161
Placements	53 624	62 078
	133 942	**107 910**
Patrimoines administrés (notes 3e et 3i)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 601	1 173
Valeurs mobilières (note 9)	6 842	6 436
Billets et autres créances	1 988	797
Biens immobiliers	18 656	14 263
Autres actifs	512	414
	29 599	**23 083**
	163 541	**130 993**
Passif et actif net sous administration		
Passif des portefeuilles collectifs (note 3f)		
Charges à payer	232	159
Dû au ministre des Finances	249	751
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	318	318
Dû à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	3 283	–
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	5 077	4 940
	9 159	**6 168**
Passif des patrimoines administrés (notes 3g et 3i)		
Sommes à payer	57 174	89 945
Emprunts hypothécaires	8 763	4 472
	65 937	**94 417**
Actif net des biens sous administration	**88 445**	**30 408**
	163 541	**130 993**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Eric Ducharme
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2014
(En milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Activités d'exploitation		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines en espèces	75 408	35 476
Encaissements découlant de la cession de biens	12 752	11 988
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	4 579	679
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 314	1 784
	94 053	**49 927**
Sorties de trésorerie		
Versements au ministre des Finances	(34 742)	(20 744)
Remises aux ayants droit en espèces	(18 691)	(15 200)
Règlements de sommes à payer et d'emprunts hypothécaires	(5 880)	(2 474)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(5 075)	(10 760)
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(3 075)	(3 708)
Décaissement lié à une juridiction déclinée	(418)	–
	(67 881)	**(52 886)**
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**26 172**	**(2 959)**
Activités d'investissement		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(33 362)	(59 060)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	41 955	76 360
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**8 593**	**17 300**
Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	34 765	14 341
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	45 368	31 027
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	**80 133**	**45 368**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Statut et nature des activités

L'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée *l'Agence*) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec) G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) ci-après nommée la *Loi*.

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

2. Base de préparation

(a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2014.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été approuvés par le président-directeur général le 26 octobre 2016.

(b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été préparés sur la base du coût historique, à l'exception des éléments suivants :

- les instruments financiers, définis à la note 3h), évalués à la juste valeur;
- les actifs des patrimoines administrés, définis à la note 3e), évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés, définis à la note 3g), évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables à la note 3.

(c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'Agence.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la valeur de réalisation des billets et autres créances.

Billets et autres créances

L'Agence administre des billets et autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour pour les patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

La valeur des billets et autres créances pourrait être différente de l'estimation formulée par la direction.

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 $ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi, et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

De plus, dans le cadre de ses activités d'administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou de valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ceux-ci.

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés sont donc les valeurs les plus pertinentes et celles qui sont facilement disponibles à faible coût. De plus, elles permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur, assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 $

Dans le cadre de l'administration des biens non réclamés, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse, par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 $.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle utilise une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. À cet égard, elle doit déterminer le dernier acte posé dans le cadre de son administration afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

L'Agence a établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de fin de liquidation dans la *Gazette officielle du Québec*, faite conformément à l'article 700 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des successions non réclamées.

L'Agence a également établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de qualité dans la *Gazette officielle du Québec*, faite conformément à l'article 16 de la Loi et de l'article 699 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des produits financiers non réclamés et des biens spéciaux.

3. Principales méthodes comptables

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actif et Variation nette des éléments de passif représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre la valeur de réalisation finale et la valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur ceux-ci ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net (suite)

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du poste Dû au ministre des Finances.

La récupération des transferts au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du poste Dû au ministre des Finances.

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

(b) Constatation des produits

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction, et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes réalisés sur disposition de placements et la variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

(c) Attribution du résultat net et global

Les produits d'intérêts nets du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les produits d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes réalisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

(d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut, dans les conditions prévues par une politique de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. L'Agence exerce un contrôle exclusif sur les portefeuilles ainsi constitués.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(d) Actifs des portefeuilles collectifs (suite)

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministre des Finances.

L'Agence ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs.

L'avance à l'Agence du revenu du Québec correspond au paiement en trop relatif aux honoraires facturés par l'Agence pour l'administration des biens non réclamés tout au long de l'exercice, puisque leur règlement est établi de façon préliminaire, puis ajusté subséquemment lorsque l'Agence renonce à des soldes qu'elle juge irrécouvrables. Cette avance à l'Agence du revenu du Québec est normalement remboursée dans l'exercice suivant.

Au 31 décembre, les portefeuilles collectifs de l'Agence comprennent un fonds d'opérations courantes, un fonds de revenu – biens non réclamés, faisant l'objet d'une répartition entre un portefeuille de court terme et un portefeuille de long terme conformément à la politique de placement, et un fonds des régimes enregistrés de retraite. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

(f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administrait avant le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues au fonds consolidé du revenu.

3. Principales méthodes comptables (suite)

(f) Passifs des portefeuilles collectifs (suite)

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre depuis le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues à l'Agence.

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actif à l'état de variation de l'actif net.

(g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'elle administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui, et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont assumés par cette dernière.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus aux fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisé(e)s sur placements, à l'état du résultat net et global.

3. Principales méthodes comptables (suite)

(h) Instruments financiers (suite)

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure (suite)

- Prêts et créances

  Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

  Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement

Les classements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les équivalents de trésorerie et les placements sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation, puisque les équivalents de trésorerie et les placements sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence et que les informations sur les équivalents de trésorerie et les placements sont fournies sur cette base à la direction.
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances.
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

- Équivalents de trésorerie et placements

  Les équivalents de trésorerie et les placements sont comptabilisés à la juste valeur, qui est établie de la manière suivante :

  – Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût, lequel, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

  – Les obligations sont évaluées au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires. La juste valeur des obligations pour lesquelles il n'existe pas de prix publiés est établie à l'aide d'une technique d'actualisation des flux de trésorerie futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux de trésorerie s'appuie principalement sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt et les écarts de crédit qui sont liés à la qualité du crédit de l'émetteur et qui constituent les taux d'actualisation.

  – Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Portefeuilles collectifs (suite)

L'Agence s'en remet à des gardiens de valeurs pour établir la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements.

La fluctuation de la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements est comptabilisée dans le poste Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements en résultat net et global.

- Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Avance à l'Agence du revenu du Québec

L'avance à l'Agence du revenu du Québec est comptabilisée au coût.

- Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Dû au ministre des Finances, dû au fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

Le dû au fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec sont comptabilisés au coût et tiennent compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables.

- Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition par le titulaire, majoré des intérêts courus.

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés (suite)

- Valeurs mobilières

Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles, telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus et tient compte de tout montant jugé irrécouvrable.

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.

L'Agence administre des barrages sans maître qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

Les autres actifs comprennent les coffrets de sûreté non réclamés. Ces coffrets comportent des éléments de patrimoine de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Sommes à payer

Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de leur règlement final. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de règlement de ces sommes à payer étant donné leur diversité.

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Methode d'evaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés (suite)

- Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

(j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. À cet égard, les placements dont l'échéance est inférieure à trois mois à partir de leur date d'acquisition sont classés à titre d'équivalents de trésorerie.

4. Modifications aux méthodes comptables

Nouvelles normes comptables publiees qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9 – Instruments financiers

En février 2015, le CNC a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, Instruments financiers, laquelle remplace IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation et IFRIC 9, Réexamen de dérivés incorporés.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues, et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs et les passifs financiers par un seul modèle d'évaluation ne comportant que trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle d'affaires de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs et aux passifs financiers. La norme introduit un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. En particulier, la nouvelle norme exige que les entités comptabilisent les pertes de crédit attendues à compter du moment où les instruments financiers sont comptabilisés pour la première fois et qu'elles abaissent le seuil pour comptabiliser les pertes attendues sur la durée de vie totale.

Cette nouvelle norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 de façon rétroactive. Une application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

5. Frais de gestion et de liquidation externes

	2014	2013
Frais d'administration	611	425
Commissions sur ventes de biens	383	298
Avis publics	323	487
Honoraires professionnels	168	164
Primes d'assurance	81	100
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	24	17
Entretien et réparation d'immeubles	23	35
Frais juridiques	23	26
Services publics	12	1
	1 648	**1 553**

6. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 303	1 259	357	480	1 660	1 739
Charges d'exploitation						
Honoraire d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 076	1 189	224	250	1 300	1 439
Taxes sur les honoraires d'administration	161	178	33	37	194	215
Produits d'intérêts nets	**66**	**(108)**	**100**	**193**	**166**	**85**
Gains nets (pertes nettes) réalisés sur disposition de placements	3	33	(45)	(131)	(42)	(98)
Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	(69)	75	152	(34)	83	41
Résultat net et global	–	–	**207**	**28**	**207**	**28**

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. Portefeuilles collectifs

Au 31 décembre 2014	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
Actif					
Trésorerie	29 252	68	67	18 320	47 707
Équivalents de trésorerie	–	28 427	3 999	–	32 426
Créances	42	5	138	–	185
Placements	–	3 746	34 983	14 895	53 624
	29 294	**32 246**	**39 187**	**33 215**	**133 942**

Au 31 décembre 2013	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
Actif					
Trésorerie	11 634	16	2 354	263	14 267
Équivalents de trésorerie	–	31 101	–	–	31 101
Créances	149	10	144	–	303
Avance à l'Agence du revenu du Québec	161	–	–	–	161
Placements	–	10 201	35 506	16 371	62 078
	11 944	**41 328**	**38 004**	**16 634**	**107 910**

Équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie sont composés de billets escomptés, de bons du Trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,97 % à 1,25 % (0,97 % à 1,15 % au 31 décembre 2013). Ces équivalents de trésorerie viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2015.

Placements

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Les placements sont composés principalement d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,37 % à 2,36 % (1,11 % à 2,36 % au 31 décembre 2013). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en septembre 2017.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. Portefeuilles collectifs (suite)

Fonds des régimes enregistrés de retraite

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et qui répondent aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

Le tableau suivant présente les informations relatives aux unités de participation détenues par l'Agence dans le Fonds des régimes enregistrés de retraite.

	2014	2013
Nombre d'unités	1 515 102	1 687 436
Juste valeur par unité (en dollars)	9,8312	9,7017
Coût d'acquisition des unités	14 722	16 253
Juste valeur des unités	14 895	16 371

8. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2014	2013
Trésorerie	47 707	14 267
Équivalents de trésorerie	32 426	31 101
	80 133	**45 368**

9. Valeurs mobilières

	2014	2013
Valeurs mobilières non enregistrées	4 136	3 917
Valeurs mobilières dans des régimes enregistrés	2 706	2 519
	6 842	**6 436**

10. Gestion du capital

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs

(a) Politiques de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance
- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

(b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Afin de satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés, l'Agence maintient environ 50 % des placements du Fonds de revenu – Biens non réclamés dans des titres liquides dont l'échéance est de moins d'un an.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à moins d'un an.

De plus, le dû au ministre des Finances, le dû au fonds consolidé du revenu ainsi que le dû à l'Agence du revenu du Québec, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés au cours de l'exercice suivant.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(c) Risque de crédit (suite)

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi ainsi que des dispositions du Code civil du Québec, notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de ses politiques de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés et pas plus de 15 % de la juste valeur des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds des régimes enregistrés de retraite.

Au 31 décembre 2014, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs financiers des portefeuilles collectifs.

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur des instruments financiers fluctue en raison des variations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises.

L'Agence minimise son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers. Celles-ci n'ont pas été modifiées au cours de l'exercice.

Les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Portefeuille global

La répartition des actifs du portefeuille global entre le portefeuille de court terme et le portefeuille de long terme, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Portefeuille de court terme	45 %	55 %	46 %	52 %
Portefeuille de long terme	45 %	55 %	54 %	48 %
			100 %	100 %

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marche (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

Portefeuille de court terme

La répartition entre la trésorerie et les placements échéant à moins de 365 jours, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Trésorerie	0 %	10 %	0 %	0 %
Placements, échéant à moins de 365 jours	90 %	100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les placements du portefeuille de court terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	70 %	68 %
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	30 %	32 %
			100 %	100 %

Portefeuille de long terme

La répartition entre la trésorerie et les placements faisant partie du portefeuille de long terme ayant des échéances entre un an et trois ans à partir de la date de leur acquisition, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Trésorerie	0 %	10 %	0 %	6 %
Placements, échéant à plus d'un an et à moins de trois ans	90 %	100 %	100 %	94 %
			100 %	100 %

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marche (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

Portefeuille de long terme (suite)

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les placements du portefeuille de long terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	68 %	47 %
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	32 %	53 %
			100 %	100 %

Fonds des régimes enregistrés de retraite

En ce qui concerne la répartition des échéances, tous les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite ont des échéances à plus d'un an.

Au titre de la répartition des émetteurs, déterminée en fonction de leur juste valeur, les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2014	2013
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	24 %	22 %
Titres de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	76 %	78 %
			100 %	100 %

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques et les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2014, il n'y a eu aucun transfert entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2014, les instruments financiers détenus étaient classés au niveau 2.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant que prêts et créances et autres passifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2014
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

12. Parties liées

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire. Cette dernière peut exiger le remboursement de ses charges et des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, conformément à l'article 56 de la Loi. Elle peut renoncer, en tout ou en partie, au remboursement d'une dépense engagée pour autrui ou à un honoraire exigible qu'elle juge irrécouvrable. Au 31 décembre 2014, le solde cumulatif des renonciations représentait 528 000 $ (684 000 $ au 31 décembre 2013).

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. À l'exception des opérations divulguées dans les états financiers et qui ont été initialement comptabilisées à la juste valeur, aucune transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec ces parties liées.

13. Chiffres présentés à des fins de comparaison

Au cours de l'exercice, l'Agence a revu le classement de certains postes des portefeuilles collectifs. Par conséquent, certains chiffres des états financiers de 2013 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée par la direction en 2014. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, l'Agence a procédé aux reclassements suivants concernant l'exercice financier 2013 :

- Les placements dont l'échéance en date d'acquisition est inférieure à 3 mois d'un montant de 31 101 000 $ qui étaient présentés au poste « Placements à court terme » à l'état de la situation financière ont été reclassés au poste « Équivalents de trésorerie »;
- Les placements dont l'échéance en date d'acquisition est supérieure à 3 mois d'un montant de 10 201 000 $ qui étaient présentés au poste « Placements à court terme » à l'état de la situation financière ont été reclassés au poste « Placements »;
- Les placements dont l'échéance en date d'acquisition est supérieure à 3 mois d'un montant de 51 877 000 $ qui étaient présentés au poste « Placements à long terme » à l'état de la situation financière ont été reclassés au poste « Placements ».

Ces reclassements n'ont eu aucune incidence sur l'actif net des biens sous administration de même que sur le résultat net et global. Les chiffres correspondants de l'état des flux de trésorerie ont été ajustés en conséquence.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

de l'exercice clos le 31 décembre 2015

ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 184

Rapport de l'auditeur indépendant 185

États financiers

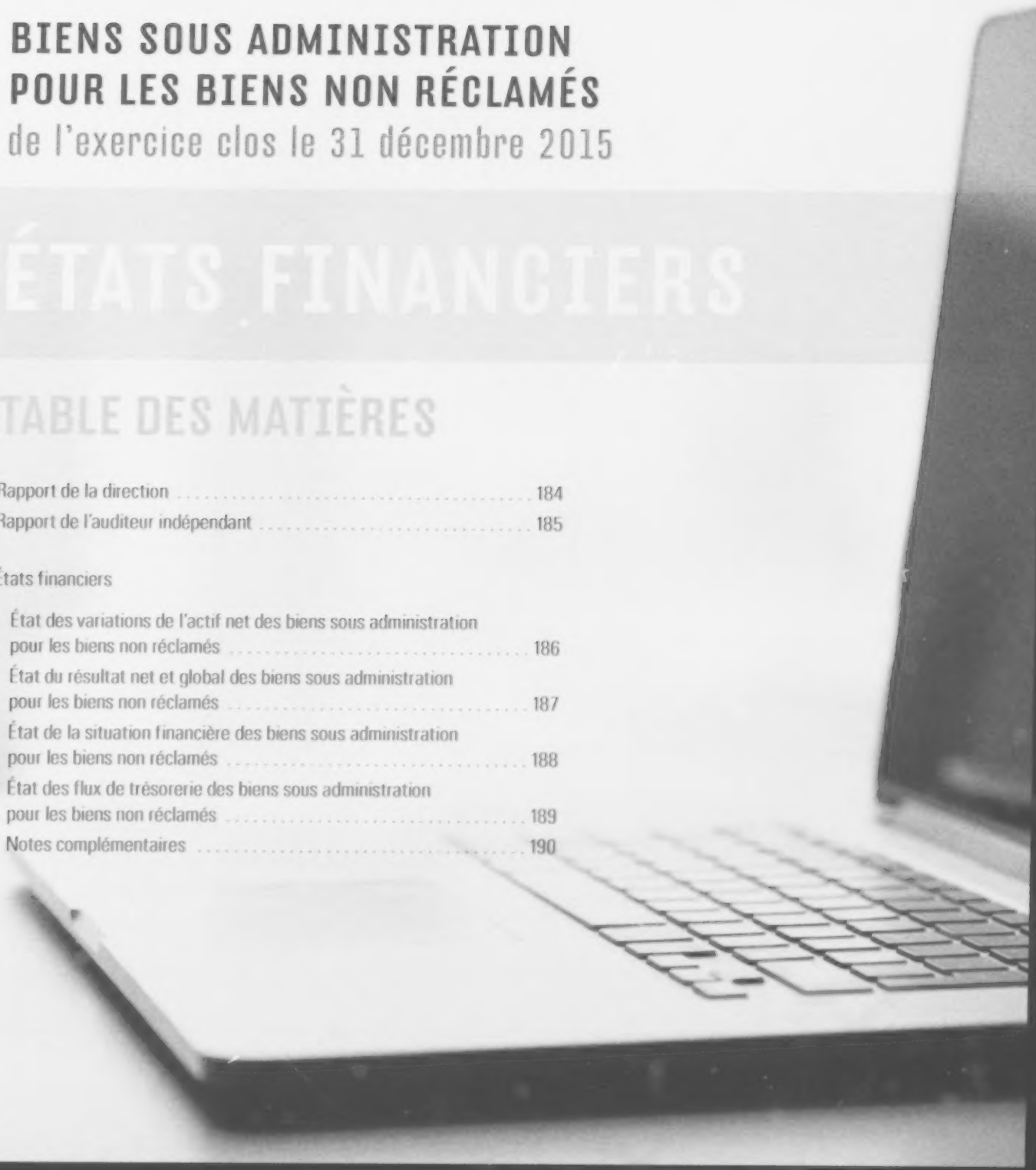
État des variations de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés 186

État du résultat net et global des biens sous administration pour les biens non réclamés 187

État de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés 188

État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés 189

Notes complémentaires 190



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation procède, quant à elle, à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, de gérer les affaires relatives à l'administration des biens non réclamés conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit composé exclusivement d'administrateurs qui ne sont pas membres de la haute direction de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et recommande l'approbation des états financiers au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Eric Ducharme

Le vice-président et directeur général de la Direction générale de l'innovation et de l'administration,

Daniel Prudhomme

Québec, le 26 octobre 2016

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ci-joints, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015 et l'état du résultat net et global, l'état des variations de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2015, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA
Montréal, le 26 octobre 2016

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2015
(En milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Résultat net et global	9	207
Variation nette des éléments d'actif et de passif des biens sous administration		
Variation nette des éléments d'actif	79 923	95 910
Variation nette des éléments de passif	(10 941)	23 290
	68 982	**119 200**
Frais de gestion et de liquidation engagés pour l'administration des patrimoines administrés		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 764)	(1 648)
Honoraires de gestion de l'Agence du revenu du Québec	(6 895)	(2 852)
Taxes sur sur les honoraires de gestion	(483)	(452)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(3 132)	(1 382)
	(12 274)	**(6 334)**
Transferts et remises		
Récupération des transferts au ministre des Finances	12 845	7 408
Transferts au ministre des Finances	(76 352)	(43 324)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(26 289)	(19 120)
	(89 796)	**(55 036)**
(Diminution) Augmentation de l'actif net	(33 079)	58 037
Actif net des biens sous administration au début	88 445	30 408
Actif net des biens sous administration à la fin	**55 366**	**88 445**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2015
(En milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 641	1 660
Charges d'exploitation		
Honoraires d'administration de l'Agence du revenu du Québec	1 436	1 300
Taxes sur les honoraires d'administration	214	194
Produits d'intérêts nets	**(9)**	**166**
Gains nets (pertes nettes) réalisés sur disposition de placements	58	(12)
Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	(40)	83
Résultat net et global (note 6)	**9**	**207**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(En milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Actif sous administration		
Portefeuilles collectifs (notes 3d, 3i et 7)		
Trésorerie (note 8)	17 672	47 707
Équivalents de trésorerie (note 8)	18 767	32 426
Créances	238	185
Placements	68 770	53 624
	105 447	**133 942**
Patrimoines administrés (notes 3e et 3i)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	2 242	1 601
Valeurs mobilières (note 9)	5 848	6 842
Billets et autres créances	1 240	1 988
Biens immobiliers	22 951	18 656
Autres actifs	509	512
	32 790	**29 599**
	138 237	**163 541**
Passif et actif net sous administration		
Passif des portefeuilles collectifs (note 3f)		
Charges à payer	1 053	232
Dû au ministre des Finances	6 129	249
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	–	318
Dû à l'Agence du revenu du Québec, sans intérêt ni modalités de remboursement	1 856	3 283
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction	2 785	5 077
	11 823	**9 159**
Passif des patrimoines administrés (notes 3g et 3i)		
Sommes à payer	57 638	57 174
Emprunts hypothécaires	13 410	8 763
	71 048	**65 937**
Actif net des biens sous administration	**55 366**	**88 445**
	138 237	**163 541**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Eric Ducharme
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

De l'exercice clos le 31 décembre 2015
(En milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Activités d'exploitation		
Entrées de trésorerie		
Réception de patrimoines en espèces	56 556	75 408
Encaissements découlant de la cession de biens	16 415	12 752
Encaissements transitoires pour le compte de l'Agence du revenu du Québec	2 477	4 579
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	1 079	1 314
	76 527	**94 053**
Sorties de trésorerie		
Versements au ministre des Finances	(47 540)	(34 742)
Remises aux ayants droit en espèces	(24 859)	(18 691)
Versements à l'Agence du revenu du Québec	(21 612)	(5 075)
Règlements de sommes à payer et d'emprunts hypothécaires	(7 287)	(5 880)
Décaissements liés à la gestion et à la cession des patrimoines administrés	(3 522)	(3 075)
Versements au Fonds consolidé du Revenu	(318)	–
Décaissement lié à une juridiction déclinée	–	(418)
	(105 138)	**(67 881)**
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(28 611)**	**26 172**
Activités d'investissement		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(59 089)	(33 362)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	44 006	41 955
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(15 083)**	**8 593**
Variation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(43 694)	34 765
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	80 133	45 368
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	**36 439**	**80 133**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Statut et nature des activités

L'Agence du revenu du Québec (ci-après nommée *l'Agence*) est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Son siège social est situé au 3800, rue de Marly, à Québec (Québec) G1X 4A5, au Canada. L'administration des biens non réclamés est régie par la Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1) ci-après nommée la *Loi*.

L'Agence reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Si elle trouve les propriétaires ou les ayants droit après une recherche raisonnable, elle leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. Sinon, elle remet ce qui reste à la fin de son administration au ministre des Finances, comme le prévoit l'article 29 de la Loi.

En vertu de l'article 15 de la Loi, l'Agence a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 56 de la Loi, elle peut exiger des honoraires pour l'administration de ces biens. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi qui sont sous l'administration de l'Agence, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de l'Agence, lesquels sont comptabilisés dans ses propres états financiers.

2. Base de préparation

(a) Déclaration de conformité

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'Agence ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2015.

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été approuvés par le président-directeur général le 26 octobre 2016.

(b) Base d'évaluation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés ont été préparés sur la base du coût historique, à l'exception des éléments suivants :

- les instruments financiers, définis à la note 3h), évalués à la juste valeur;
- les actifs des patrimoines administrés, définis à la note 3e), évalués à la valeur de réalisation;
- les passifs des patrimoines administrés, définis à la note 3g), évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation fournit des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable particulier aux opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables à la note 3.

(c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'Agence.

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation de la valeur de réalisation des billets et autres créances.

Billets et autres créances

L'Agence administre des billets et autres créances comme des reconnaissances de dette, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour pour les patrimoines administrés. Elle effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

La valeur des billets et autres créances pourrait être différente de l'estimation formulée par la direction.

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction, qui ont une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs, des passifs et des éléments de variation de l'actif net, ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 $ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés, l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre ainsi que les critères de constatation des transferts au ministre des Finances.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS s'appliquant de façon particulière à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par l'Agence lui sont confiés par la Loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et de ces passifs n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût d'exploitation pour l'Agence.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation financière propre à chacun de ceux-ci, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi, et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces patrimoines est effectuée dans le but de favoriser la remise des biens à leurs ayants droit et d'assurer la remise à l'État des biens sans maître ou dont les ayants droit demeurent inconnus ou introuvables, et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

De plus, dans le cadre de ses activités d'administration, l'Agence prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines.

Dans le cas des biens immobiliers, l'Agence les détient afin de les vendre dans le cadre de ses activités courantes d'administration des patrimoines. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, ni d'en retirer des produits de loyers ou de valoriser le capital, ni utilisés à des fins administratives, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ceux-ci.

Les valeurs mobilières comprennent une diversité d'éléments nominatifs faisant partie des patrimoines administrés par l'Agence. Elles ne font pas l'objet d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des valeurs mobilières par l'Agence n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des valeurs mobilières des biens non réclamés, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle de gestion des biens sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, l'Agence juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la Loi à l'administration de l'Agence, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs des patrimoines administrés et l'utilisation de la valeur de règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés sont donc les valeurs les plus pertinentes et celles qui sont facilement disponibles à faible coût. De plus, elles permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur, assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 $

Dans le cadre de l'administration des biens non réclamés, l'Agence administre des actifs et des passifs de nature diverse, par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments ainsi que des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, l'Agence inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 $.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

2. Base de préparation (suite)

(e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables (suite)

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par l'Agence, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'information de l'Agence. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle utilise une valeur qu'elle juge fiable et qui a été établie à une autre date.

Critère de constatation des transferts au ministre des Finances

En l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, la reddition de comptes et la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration sont faites au ministre des Finances. L'Agence comptabilise les transferts au ministre des Finances lorsque la liquidation des biens prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. À cet égard, elle doit déterminer le dernier acte posé dans le cadre de son administration afin de comptabiliser adéquatement les transferts au ministre des Finances.

L'Agence a établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de fin de liquidation dans la *Gazette officielle du Québec*, faite conformément à l'article 700 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des successions non réclamées.

L'Agence a également établi que, sous réserve des actes administratifs relatifs à la recherche d'ayants droit, la publication de l'avis de qualité dans la *Gazette officielle du Québec*, faite conformément à l'article 16 de la Loi et de l'article 699 du Code civil du Québec, constitue généralement le dernier acte administratif posé dans le cadre de l'administration des produits financiers non réclamés et des biens spéciaux.

3. Principales méthodes comptables

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes Variation nette des éléments d'actif et Variation nette des éléments de passif représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par l'Agence et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, s'il y a disposition, la différence entre la valeur de réalisation finale et la valeur comptabilisée la plus récente. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque l'Agence n'a plus juridiction sur ceux-ci ou, dans le cas particulier des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(a) Comptabilisation des variations de l'actif net (suite)

Les frais de gestion et de liquidation relatifs à chacun des patrimoines administrés sont comptabilisés au fur et à mesure qu'ils sont engagés.

Les transferts au ministre des Finances sont comptabilisés lorsque la liquidation des biens par l'Agence prend fin et que les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées ou provenant de cette liquidation sont terminées. Les sommes ainsi transférées sont portées en augmentation du poste Dû au ministre des Finances.

La récupération des transferts au ministre des Finances est comptabilisée lorsqu'un ayant droit réclame des biens ayant fait l'objet d'un transfert antérieur au ministre des Finances. Comme le prévoit la Loi, des intérêts sont ajoutés aux sommes ainsi récupérées. Ces sommes sont portées en diminution du poste Dû au ministre des Finances.

Les remises faites aux ayants droit sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

(b) Constatation des produits

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction, et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes réalisés sur disposition de placements et la variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

(c) Attribution du résultat net et global

Les produits d'intérêts nets du Fonds de revenu – Biens non réclamés sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, sur les comptes des patrimoines administrés. Les produits d'intérêts nets ainsi que les gains et les pertes réalisés sur les placements du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont réinvestis annuellement par l'émission d'unités additionnelles portées au compte de chaque détenteur de parts du fonds.

(d) Actifs des portefeuilles collectifs

L'article 25 de la Loi stipule que l'Agence peut, dans les conditions prévues par une politique de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'elle administre. L'Agence assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués.

En vertu de l'article 26 de la Loi et malgré l'article 25 de celle-ci, l'Agence peut conclure avec le ministre des Finances ou, lorsque nécessaire pour permettre ou maintenir l'acceptation aux fins d'enregistrement par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)), avec une institution financière des ententes visant à leur confier la gestion de tout ou partie des portefeuilles collectifs. L'Agence exerce un contrôle exclusif sur les portefeuilles ainsi constitués.

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(d) Actifs des portefeuilles collectifs (suite)

La gestion des portefeuilles collectifs est régie par une politique de placement établie conjointement par l'Agence et le ministre des Finances.

L'Agence ne peut pas emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumise l'Agence en vertu de la Loi et du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs.

L'avance à l'Agence du revenu du Québec correspond au paiement en trop relatif aux honoraires facturés par l'Agence pour l'administration des biens non réclamés tout au long de l'exercice, puisque leur règlement est établi de façon préliminaire, puis ajusté subséquemment lorsque l'Agence renonce à des soldes qu'elle juge irrécouvrables. Cette avance à l'Agence du revenu du Québec est normalement remboursée dans l'exercice suivant.

Au 31 décembre, les portefeuilles collectifs de l'Agence comprennent un fonds d'opérations courantes, un fonds de revenu – biens non réclamés, faisant l'objet d'une répartition entre un portefeuille de court terme et un portefeuille de long terme conformément à la politique de placement, et un fonds des régimes enregistrés de retraite. La note 7 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

(e) Actifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont elle est chargée de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, des dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs dont l'administration lui a été confiée.

(f) Passifs des portefeuilles collectifs

Les passifs des portefeuilles collectifs correspondent aux charges à payer et aux dus constitués dans le cadre du processus d'administration des biens non réclamés et qui ne constituent pas des éléments de patrimoine. Les principaux passifs des portefeuilles collectifs sont décrits ci-après.

Le dû au ministre des Finances correspond aux sommes provenant de la liquidation des biens qui, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, doivent être remises à ce ministre conformément à l'article 29 de la Loi. Tout ayant droit peut récupérer les sommes ainsi remises auprès du ministre des Finances.

Le dû au fonds consolidé du revenu correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administrait avant le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues au fonds consolidé du revenu.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(f) Passifs des portefeuilles collectifs (suite)

Le dû à l'Agence du revenu du Québec correspond au remboursement des charges engagées par l'Agence et aux honoraires relatifs à l'administration des biens qui lui sont confiés par la Loi conformément à l'article 56 de celle-ci, aux avances de fonds consenties au compte des patrimoines qu'elle administre depuis le 1er avril 2011, soit la date de création de l'Agence, ainsi qu'à l'encaissement transitoire au Fonds de revenu – Biens non réclamés de sommes dévolues à l'Agence.

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction correspondent à des sommes encaissées avant que l'Agence n'établisse sa juridiction sur un patrimoine. Lorsque l'Agence accepte la prise en charge du patrimoine, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actif à l'état de variation de l'actif net.

(g) Passifs des patrimoines administrés

En vertu de l'article 20 de la Loi, l'Agence n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'elle administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que l'Agence administre pour autrui, et non celui qu'elle a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

Lorsque, à la fin de l'administration de l'Agence, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par l'Agence. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers sont assumés par cette dernière.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

  Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus aux fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

  Les actifs financiers et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

3. Principales méthodes comptables (suite)

(h) Instruments financiers (suite)

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure (suite)

- Prêts et créances

  Les prêts et les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

  Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement

Les classements effectués par l'Agence sont les suivants :

- Les équivalents de trésorerie et les placements sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. L'Agence a effectué cette désignation, puisque les équivalents de trésorerie et les placements sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur, conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la politique de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence, et que les informations sur les équivalents de trésorerie et les placements sont fournies sur cette base à la direction.
- La trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances.
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs

Portefeuilles collectifs

- Équivalents de trésorerie et placements

  Les équivalents de trésorerie et les placements sont comptabilisés à la juste valeur, qui est établie de la manière suivante :

  – Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût, lequel, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

  – Les obligations sont évaluées au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires. La juste valeur des obligations pour lesquelles il n'existe pas de prix publiés est établie à l'aide d'une technique d'actualisation des flux de trésorerie futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux de trésorerie s'appuie principalement sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt et les écarts de crédit qui sont liés à la qualité du crédit de l'émetteur et qui constituent les taux d'actualisation.

  – Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Portefeuilles collectifs (suite)

L'Agence s'en remet à des gardiens de valeurs pour établir la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements.

La fluctuation de la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements est comptabilisée dans le poste Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements en résultat net et global.

- Créances

Les créances sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Avance à l'Agence du revenu du Québec

L'avance à l'Agence du revenu du Québec est comptabilisée au coût.

- Charges à payer

Les charges à payer sont comptabilisées initialement à leur juste valeur et subséquemment au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Ce coût ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

- Dû au ministre des Finances, dû au fonds consolidé du revenu et dû à l'Agence du revenu du Québec

Le dû au ministre des Finances est comptabilisé au coût.

Le dû au fonds consolidé du revenu et le dû à l'Agence du revenu du Québec sont comptabilisés au coût et tiennent compte de toute renonciation exercée par l'Agence à l'égard des soldes qu'elle juge irrécouvrables.

- Sommes encaissées en attente de prise de juridiction

Les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont comptabilisées au coût.

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne et dépôts à terme

Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition par le titulaire, majoré des intérêts courus.

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés (suite)

- Valeurs mobilières

  Les valeurs mobilières comme les actions, les unités de fonds communs de placement, les obligations et les placements détenus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles, telles que des états de compte de courtier et le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

  Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation, laquelle correspond au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus, et tient compte de tout montant jugé irrécouvrable.

- Biens immobiliers

  Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation, lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation laquelle correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.

  L'Agence administre des barrages sans maître qu'elle comptabilise à titre de biens immobiliers. En l'absence d'une évaluation fiable et disponible au prix d'un effort raisonnable, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Autres actifs

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif.

  Les autres actifs comprennent les coffrets de sûreté non réclamés. Ces coffrets comportent des éléments de patrimoine de nature diverse pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. Conséquemment, l'Agence inscrit ces actifs à la valeur symbolique de 1 $ conformément au jugement établi à la note 2e).

- Sommes à payer

  Les sommes à payer sont comptabilisées à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement sur la base de réévaluations périodiques, notamment lors de leur règlement final. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de son impossibilité à obtenir, en temps opportun, les informations relatives à la valeur de règlement de ces sommes à payer étant donné leur diversité.

3. Principales méthodes comptables (suite)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et des passifs (suite)

Patrimoines administrés (suite)

- Emprunts hypothécaires

Les emprunts hypothécaires sont inscrits à leur valeur de règlement lors de leur prise en charge par l'Agence et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base de réévaluations périodiques jusqu'à leur règlement final.

(j) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements qui sont facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par l'Agence dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. À cet égard, les placements dont l'échéance est inférieure à trois mois à partir de leur date d'acquisition sont classés à titre d'équivalents de trésorerie.

4. Modifications aux méthodes comptables

Nouvelles normes comptables publiées qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9 – Instruments financiers

En février 2015, le CNC a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, Instruments financiers, laquelle remplace IAS 39, Instruments financiers : Comptabilisation et évaluation et IFRIC 9, Réexamen de dérivés incorporés.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues, et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs et les passifs financiers par un seul modèle d'évaluation ne comportant que trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle d'affaires de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs et aux passifs financiers. La norme introduit un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. En particulier, la nouvelle norme exige que les entités comptabilisent les pertes de crédit attendues à compter du moment où les instruments financiers sont comptabilisés pour la première fois et qu'elles abaissent le seuil pour comptabiliser les pertes attendues sur la durée de vie totale.

Cette nouvelle norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018 de façon rétroactive. Une application anticipée est permise. L'Agence n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

5. Frais de gestion et de liquidation externes

	2015	2014
Avis publics	512	323
Commissions sur ventes de biens	405	383
Frais d'administration	382	611
Honoraires professionnels	327	168
Primes d'assurance	62	81
Entretien et réparation d'immeubles	23	23
Services publics	20	12
Frais juridiques	20	23
Entreposage, déménagement, loyer d'encan	13	24
	1 764	**1 648**

6. Résultat net et global

	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 047	1 303	594	357	1 641	1 660
Charges d'exploitation						
Honoraire d'administration de l'Agence du revenu du Québec	958	1 076	478	224	1 436	1 300
Taxes sur les honoraires d'administration	143	161	71	33	214	194
Produits d'intérêts nets	**(54)**	**66**	**45**	**100**	**(9)**	**166**
Gains nets (pertes nettes) réalisés sur disposition de placements	–	3	58	(45)	58	(42)
Variation des gains nets (pertes nettes) non réalisés sur placements	54	(69)	(94)	152	(40)	83
Résultat net et global	**–**	**–**	**9**	**207**	**9**	**207**

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. Portefeuilles collectifs

Au 31 décembre 2015	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
Actif					
Trésorerie	13 703	153	3 002	814	17 672
Équivalents de trésorerie	–	18 767	–	–	18 767
Créances	127	28	83	–	238
Avance au ministre des Finances	–	–	–	–	–
Placements	–	13 028	28 951	26 791	68 770
	13 830	**31 976**	**32 036**	**27 605**	**105 447**

Au 31 décembre 2014	Opérations courantes	Fonds de revenu – Biens non réclamés		Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
		Portefeuille de court terme	Portefeuille de long terme		
Actif					
Trésorerie	29 252	68	67	18 320	47 707
Équivalents de trésorerie	–	28 427	3 999	–	32 426
Créances	42	5	138	–	185
Placements	–	3 746	34 983	14 895	53 624
	29 294	**32 246**	**39 187**	**33 215**	**133 942**

Équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie sont composés de billets escomptés, de bons du Trésor et d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,55 % à 0,80 % (0,97 % à 1,25 % au 31 décembre 2014). Ces équivalents de trésorerie viennent à échéance à diverses dates jusqu'en janvier 2016.

Placements

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Les placements sont composés principalement d'obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,35 % à 2,35 % (1,37 % à 2,36 % au 31 décembre 2014). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en juin 2018.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

7. Portefeuilles collectifs (suite)

Fonds des régimes enregistrés de retraite

Les sommes provenant des biens que l'Agence administre et qui répondent aux critères d'enregistrement établis par le ministre du Revenu du Canada d'un régime d'épargne-retraite ou d'un fonds de revenu de retraite selon la Loi de l'impôt sur le revenu (LRC 1985, c. 1 (5e suppl.)) sont investies dans des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

Le tableau suivant présente les informations relatives aux unités de participation détenues par l'Agence dans le Fonds des régimes enregistrés de retraite.

	2015	2014
Nombre d'unités	2 703 492	1 515 102
Juste valeur par unité (en dollars)	9,9097	9,8312
Coût d'acquisition des unités	26 812	14 722
Juste valeur des unités	26 791	14 895

8. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2015	2014
Trésorerie	17 672	47 707
Équivalents de trésorerie	18 767	32 426
	36 439	**80 133**

9. Valeurs mobilières

	2015	2014
Valeurs mobilières non enregistrées	2 704	4 136
Valeurs mobilières dans des régimes enregistrés	3 144	2 706
	5 848	**6 842**

10. Gestion du capital

L'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, définit le capital comme étant l'actif net des biens sous administration et n'est soumise à aucune exigence externe en matière de gestion du capital.

En cette matière, l'Agence a pour objectif de préserver l'actif net des biens sous administration conformément aux exigences relatives à l'administration du bien d'autrui imposées par la Loi et le Code civil du Québec. Pour ce faire, elle s'est dotée de processus de gestion couvrant l'ensemble des opérations relatives à l'administration et à la liquidation des biens non réclamés. De plus, l'Agence s'est dotée de politiques de placement qui régissent la gestion des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente.

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs

(a) Politiques de placement et comité de surveillance

Les politiques de placement des portefeuilles collectifs de l'Agence ont pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, de définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente compte tenu des responsabilités de l'Agence à titre d'administratrice du bien d'autrui, ainsi que de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. Les politiques de placement s'appliquent à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité de l'Agence.

L'Agence a constitué un comité de surveillance relatif à la gestion des portefeuilles collectifs qui est chargé d'exercer un suivi en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective.

Semestriellement, le comité de surveillance
- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des portefeuilles collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les politiques de placement;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des portefeuilles collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et les politiques de placement.

(b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

L'Agence gère ce risque en établissant des prévisions de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations financières des patrimoines administrés.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à moins d'un an.

De plus, le dû au ministre des Finances, le dû au fonds consolidé du revenu ainsi que le dû à l'Agence du revenu du Québec, bien qu'étant des passifs non financiers ne comportant pas de modalités de remboursement, sont généralement réglés au cours de l'exercice suivant.

(c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que l'Agence, à titre d'administratrice du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties ne remplissent pas les conditions prévues aux contrats.

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(c) Risque de crédit (suite)

Les portefeuilles collectifs administrés par l'Agence doivent être gérés dans le respect des restrictions en matière d'administration du bien d'autrui auxquelles elle est soumise en vertu de la Loi ainsi que des dispositions du Code civil du Québec, notamment de l'article 1339 de celui-ci concernant les placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent l'Agence à traiter avec des institutions financières dont la cote de crédit est élevée.

De plus, l'Agence gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de ses politiques de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada ou par le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la valeur nominale des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds de revenu – Biens non réclamés et pas plus de 15 % de la juste valeur des titres détenus par le portefeuille dans le cas du Fonds des régimes enregistrés de retraite.

Au 31 décembre 2015, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs financiers des portefeuilles collectifs.

(d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur des instruments financiers fluctue en raison des variations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises.

L'Agence minimise son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers. Celles-ci n'ont pas été modifiées au cours de l'exercice.

Les limites de détention prévues par les politiques de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds de revenu – Biens non réclamés

Portefeuille global

La répartition des actifs du portefeuille global entre le portefeuille de court terme et le portefeuille de long terme, déterminée en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Portefeuille de court terme	45 %	55 %	50 %	46 %
Portefeuille de long terme	45 %	55 %	50 %	54 %
			100 %	100 %

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marché (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

Portefeuille de court terme

La répartition entre la trésorerie et les placements échéant à moins de 365 jours, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Trésorerie	0 %	10 %	0 %	0 %
Placements, échéant à moins de 365 jours	90 %	100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les placements du portefeuille de court terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	50 %	70 %
Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	50 %	30 %
			100 %	100 %

Portefeuille de long terme

La répartition entre la trésorerie et les placements faisant partie du portefeuille de long terme ayant des échéances entre un an et trois ans à partir de la date de leur acquisition, déterminés en fonction de leur valeur nominale, s'établit comme suit :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Trésorerie	0 %	10 %	9 %	0 %
Placements, échéant à plus d'un an et à moins de trois ans	90 %	100 %	91 %	100 %
			100 %	100 %

NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(d) Risque de marché (suite)

Fonds de revenu – Biens non réclamés (suite)

Portefeuille de long terme (suite)

En ce qui concerne la répartition des émetteurs, les placements du portefeuille de long terme, déterminés en fonction de leur valeur nominale, sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	100 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec et celui d'autres provinces	0 %	100 %	27 %	68 %
*Titres de municipalités et d'organismes publics non garantis par le gouvernement du Québec	0 %	60 %	73 %	32 %
			100 %	100 %

* Un dépassement de la limite de détention n'a eu aucune incidence financière et a été régularisée en janvier 2016.

Fonds des régimes enregistrés de retraite

En ce qui concerne la répartition des échéances, tous les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite ont des échéances à plus d'un an.

Au titre de la répartition des émetteurs, déterminée en fonction de leur juste valeur, les placements détenus par des unités de participation du Fonds des régimes enregistrés de retraite sont investis dans les proportions suivantes :

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2015	2014
Titres garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	7 %	24 %
Titres de municipalités, de sociétés d'État ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	93 %	76 %
			100 %	100 %

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

11. Instruments financiers et gestion des risques financiers – Portefeuilles collectifs (suite)

(e) Hiérarchie des évaluations de la juste valeur

Les instruments financiers des biens sous administration de l'Agence présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés au moyen de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques et les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, il n'y a eu aucun transfert entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2015, les instruments financiers détenus étaient classés au niveau 2.

La juste valeur des instruments financiers classés en tant que prêts et créances et autres passifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

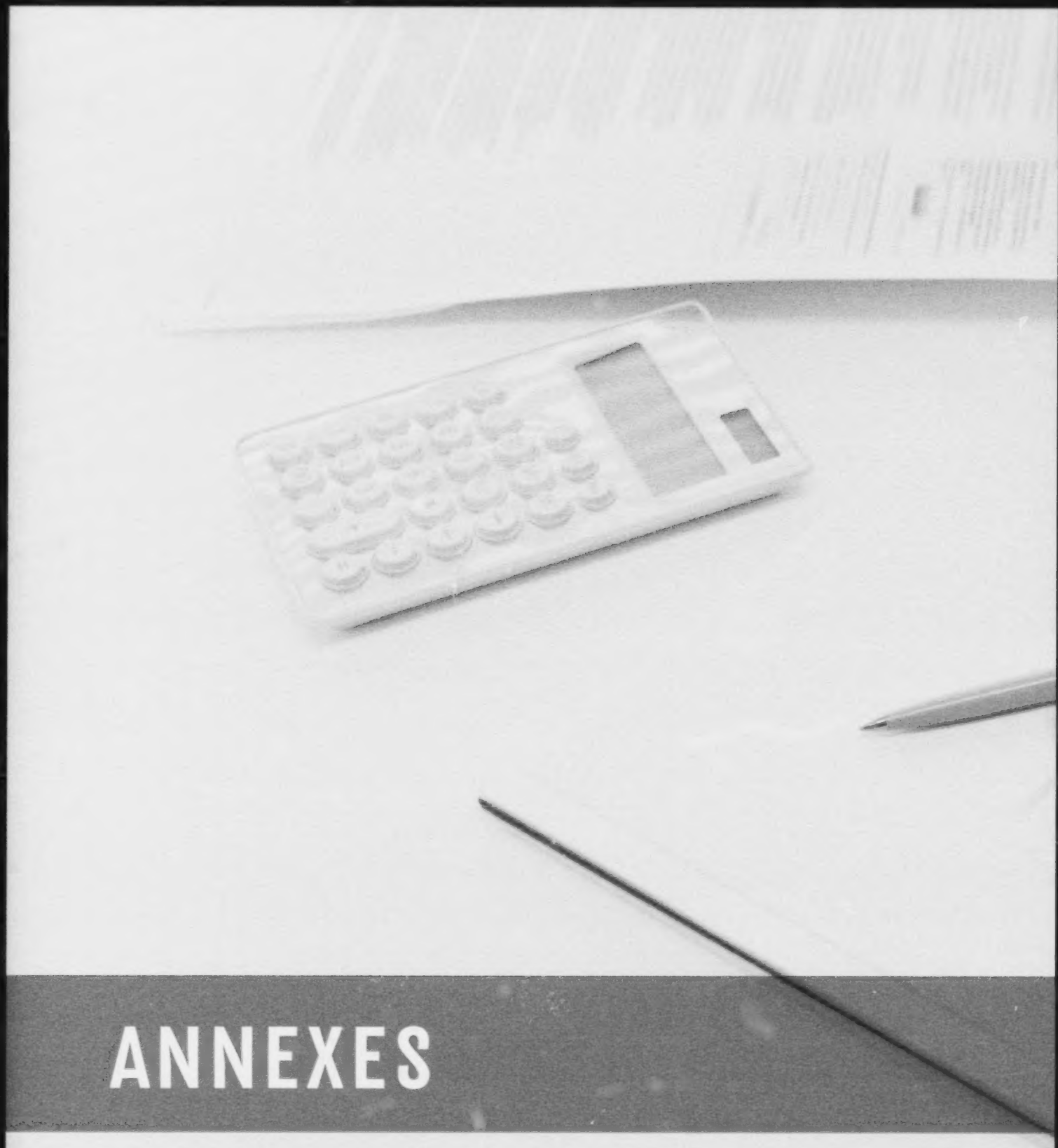
NOTES COMPLÉMENTAIRES DES BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

Au 31 décembre 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

12. Parties liées

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont liés à l'Agence, qui en est la fiduciaire. Cette dernière peut exiger le remboursement de ses charges et des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, conformément à l'article 56 de la Loi. Elle peut renoncer, en tout ou en partie, au remboursement d'une dépense engagée pour autrui ou à un honoraire exigible qu'elle juge irrécouvrable. Au 31 décembre 2015, le solde cumulatif des renonciations représentait 61 000 $ (528 000 $ au 31 décembre 2014).

Les biens sous administration pour les biens non réclamés sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. À l'exception des opérations divulguées dans les états financiers et qui ont été initialement comptabilisées à la juste valeur, aucune transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec ces parties liées.



ANNEXES

ANNEXE 1

Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Révisé et recommandé par le comité de gouvernance et d'éthique le 2 juin 2015

Révisé sans modification par le comité de gouvernance et d'éthique le 9 septembre 2016

Adopté par le conseil d'administration le 18 juin 2015

Révisé sans modification par le conseil d'administration le 22 septembre 2016

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Note
Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

MESSAGE DU PRÉSIDENT AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle version du *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* de Revenu Québec. Celle-ci reprend essentiellement le code qui avait été adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012 et reflète l'actualisation des valeurs de Revenu Québec.

Cette nouvelle version du *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* constitue un document de référence devant vous aider à mieux comprendre les valeurs organisationnelles et les règles de conduite à adopter et vous guider afin que vous respectiez ces valeurs et ces règles dans l'exercice de vos fonctions.

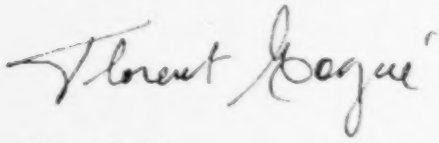
Ce code vous aidera également à reconnaître, à prévenir et, le cas échéant, à traiter les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Vous devez toutefois demeurer vigilants en toutes circonstances et évaluer les conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs actualisées de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Annuellement, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez respecter les exigences du Code lors de vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhériez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat à Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le secrétaire du conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration,



Florent Gagné

TABLE DES MATIÈRES

Message du président aux membres du conseil d'administration 213

1 Dispositions générales 216

1.1 Objet ... 216
1.2 Champ d'application ... 216
1.3 Adoption, révision et interprétation ... 217

2 Énoncé de valeurs à Revenu Québec 218

2.1 Préambule ... 218
2.2 Les valeurs de Revenu Québec ... 218
2.3 L'intégrité ... 218
2.4 Le respect ... 218
2.5 L'équité ... 219
2.6 L'excellence du service ... 219

3 Principes de gestion fondés sur l'éthique 220

3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec ... 220
3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité ... 220
3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité ... 220
3.4 Relations professionnelles ... 220

4 Règles de déontologie 221

4.1 Discrétion et confidentialité ... 221
4.2 Indépendance ... 222
4.3 Conflits d'intérêts ... 222
4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles ... 223
4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages ... 223
4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services ... 224
4.7 Considérations politiques et réserve ... 224
4.8 Communication avec les représentants des médias et le public ... 224

5 Modalités d'application **226**

5.1 Déclaration obligatoire 226
5.2 Déclaration d'intérêt 226
5.3 Défaut de conformité et sanctions 227
5.4 Dénonciation d'une violation 227
5.5 Cessation des fonctions 227
5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique 227
5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration 228
5.8 Interprétation 228
5.9 Publication 228
5.10 Entrée en vigueur 228

Annexe A – Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements **229**

Déclaration 229
Communication de renseignements 229
Signature 230

Annexe B – Attestation annuelle **231**

Période visée 231
Signature 231

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Il suppose une conduite exemplaire des administrateurs inspirée des valeurs organisationnelles de Revenu Québec.

La partie 2 du Code reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec applicable à tous les employés, dirigeants et administrateurs de Revenu Québec. La partie 3 vient étayer certains principes de gestion fondés sur l'éthique, et les parties 4 et 5 couvrent la partie déontologique du Code.

De façon plus particulière, en matière déontologique, le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

1.2 Champ d'application

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateur indépendant.

1.3 Adoption, révision et interprétation

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes de gestion fondés sur l'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2 ÉNONCÉ DE VALEURS À REVENU QUÉBEC[1]

2.1 Préambule

La nature particulière de notre mission d'intérêt public et de nos interventions impose à chaque membre de notre personnel la nécessité d'adopter une conduite responsable et digne de la confiance des citoyens et des citoyennes.

L'énoncé de valeurs de Revenu Québec vise à faciliter une compréhension commune des valeurs qui fondent nos actions, guident nos échanges et nous inspirent dans nos relations quotidiennes avec toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons en vue d'assurer une prestation de service de la meilleure qualité.

Les valeurs sont des repères et leur mise en application au quotidien facilite nos décisions face à des situations délicates, complexes ou équivoques et assure ainsi la cohérence de nos conduites dans le cadre de la mission qui nous est confiée.

2.2 Les valeurs de Revenu Québec

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs nous servent de référence pour assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

2.3 L'intégrité

En raison du contexte d'action dans lequel nous intervenons, de la diversité et de la complexité de nos activités, l'intégrité constitue une valeur fondamentale et nécessaire à la réalisation de la mission de Revenu Québec.

L'intégrité à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.

2.4 Le respect

Le respect à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.

1. Cette partie reprend textuellement l'énoncé de valeurs de Revenu Québec tel qu'il a été adopté par le conseil d'administration le 27 novembre 2013.

2.5 L'équité

L'équité procède directement de la mission et de la raison d'être de Revenu Québec. Elle est le fondement du « Juste. Pour tous. ».

L'équité à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.

2.6 L'excellence du service

L'excellence du service à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de notre clientèle.

3 PRINCIPES DE GESTION FONDÉS SUR L'ÉTHIQUE

3.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec. Il administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles définies à la partie 2.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes de gestion fondés sur l'éthique.

3.2 Honnêteté, loyauté, intégrité et exemplarité

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et intégrité. L'administrateur doit agir dans le respect absolu des lois et des règlements en vigueur et prendre des décisions qui servent les intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur se doit d'être un modèle et d'inspirer la confiance par sa conduite exemplaire.

3.3 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir la connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire pour maîtriser les dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

3.4 Relations professionnelles

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

4 RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

4.1 Discrétion et confidentialité

L'administrateur est tenu à la discrétion quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physiques ou morales), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment

- éviter de laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
- éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
- s'abstenir de communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;
- se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

4.2 Indépendance

En vertu de l'article 13 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, un administrateur n'est pas réputé indépendant

1. s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec;
2. s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01);
3. si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction[2] de Revenu Québec.

Font partie de la famille immédiate d'un administrateur son conjoint et les enfants à sa charge.

Par ailleurs, un membre est réputé indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au secrétaire du conseil d'administration, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1° à 3° ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

4.3 Conflits d'intérêts

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. S'il se retrouve dans une telle situation, même contre sa volonté, il doit en aviser le secrétaire ou le président du conseil d'administration et corriger cette situation sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent[3] ou potentiel[4] ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Plus précisément, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre, que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui-même ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

2. Membres du comité de direction de Revenu Québec.
3. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel. Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.
4. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans une autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le secrétaire du conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

4.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

L'administrateur doit faire usage des biens de Revenu Québec selon les fonctions qui lui sont attribuées. Un usage à des fins personnelles n'est autorisé que dans la mesure où il est raisonnable et où il ne porte pas préjudice à l'organisation.

De plus, l'administrateur ne peut, à moins d'y être autorisé, utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par les employés, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec;
- le travail accompli par d'autres personnes pour le bénéfice de Revenu Québec, sans égard à la propriété intellectuelle de ce travail.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

4.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

Revenu Québec se soucie particulièrement de la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou apparents.

L'administrateur (y compris tout membre de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou à prix réduit pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui pourraient le rendre redevable envers la personne qui les offre. Il ne peut pas non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste; s'ils ne sont pas d'usage ni d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui lui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.

En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui le placeraient dans une situation qui contrevient au Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que si celle-ci est conforme au présent code, leur retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence, et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

4.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

Un administrateur ne doit pas offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, de services-conseils ou d'autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

4.7 Considérations politiques et réserve

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et de s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.8 Communication avec les représentants des médias et le public

Revenu Québec doit maintenir sa réputation et s'assurer de la cohérence des messages qu'il diffuse et de la confidentialité des informations fiscales qu'il détient pour préserver la confiance de la population envers lui. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil d'administration ou du président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice principale des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le secrétaire du conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y a lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de Revenu Québec tout en faisant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de Revenu Québec.

5 MODALITÉS D'APPLICATION

5.1 Déclaration obligatoire

L'administrateur doit déclarer par écrit, au secrétaire du conseil d'administration, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

5.2 Déclaration d'intérêt

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire *Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements*, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
  - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction;
  - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
    - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
    - qu'il contrôle,
    - dont il détient plus de 5 % des droits de vote,
    - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles lui-même ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, annuellement, le secrétaire du conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'*Attestation annuelle*, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au secrétaire du conseil d'administration.

5.3 Défaut de conformité et sanctions

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.

5.4 Dénonciation d'une violation

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

- l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;
- la description de la violation;
- la date ou la période où la violation a été commise;
- une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

5.5 Cessation des fonctions

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

5.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des valeurs organisationnelles, des principes de gestion fondés sur l'éthique et des règles de déontologie.

5.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

Le Service de soutien au conseil d'administration assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Il tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.

5.8 Interprétation

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec l'une des personnes suivantes :

- le secrétaire du conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.

5.9 Publication

Conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec et dans un souci de transparence et d'information, Revenu Québec assure la publication du Code.

5.10 Entrée en vigueur

Les dispositions du Code entrent en vigueur à compter du 15 mai 2014.

ANNEXE A

Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

Veuillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* de Revenu Québec.

Déclaration

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Communication de renseignements

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lesquels vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Societes par actions, fiducies, societes de personnes ou autres entites avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote. Inscrivez également le nom et l'adresse des sociétés auxquelles vous dispensez, sur une base contractuelle, des services-conseils ou d'autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.

_____

Signature

_____

Signature de l'administrateur

_____

Nom en lettres majuscules

_____

Date

ANNEXE B

Attestation annuelle

Veuillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le *Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs* de Revenu Québec.

Période visée

Date de début : _____

Date de fin : _____

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir l'Attestation annuelle à l'adresse suivante :

Secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

Signature

_____
Signature de l'administrateur

_____
Nom en lettres majuscules

_____
Date

ANNEXE 2

Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec

Note au lecteur

La création de l'Agence du revenu du Québec en avril 2011 a marqué le commencement d'une nouvelle période dans la vie organisationnelle de Revenu Québec. Par sa loi constitutive, Revenu Québec s'est doté d'assises légales afin d'encadrer ses activités à titre d'agence et a ainsi établi les fondements nécessaires à une saine gouvernance et à une gestion efficace. En ce sens, l'alinéa 8 de l'article 26 et l'article 27 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec font état des responsabilités conférées au conseil d'administration et relatives à la gestion des risques inhérents à la conduite des affaires de Revenu Québec ainsi qu'aux activités de conformité.

Introduction

Le présent document est annexé à la déclaration portant sur la fiabilité des résultats et de l'information pour l'exercice 2015-2016. Cette déclaration est signée par le président-directeur général et les membres de la direction. L'objectif est de présenter des renseignements sommaires sur les mesures prises par Revenu Québec pour adopter les meilleures pratiques de gouvernance dans le respect de sa loi constitutive. Pour ce faire, Revenu Québec intègre les cinq piliers de la gouvernance :

- Contrôle interne
- Gestion intégrée des risques
- Optimisation des ressources
- Conformité aux lois et règlements
- Reddition de comptes

Toutes les actions liées aux piliers doivent s'exercer en synergie. Cette annexe présente, entre autres, les travaux qui ont été effectués et ceux qui sont en cours, et qui visent à documenter, à évaluer et à améliorer les composantes suivantes de la gouvernance :

- Contrôle interne
  - Environnement de contrôle
  - Cadre de contrôle
  - Intégrité des contrôles internes
    - Volet financier
    - Volet de la divulgation de l'information financière
    - Volet des systèmes d'information
- Gestion intégrée des risques
- Optimisation des ressources

- Conformité aux lois et règlements
  - Activités du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC)
- Reddition de comptes

Mission et rôles

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Il joue également un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées à Retraite Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité au travail.

États financiers de Revenu Québec

Le rapport annuel renferme trois catégories d'états financiers :

- les états financiers des activités de nature administrative, qui comprennent principalement les revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale, les revenus autonomes de Revenu Québec ainsi que les traitements, les avantages sociaux et les dépenses de fonctionnement de Revenu Québec;
- les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, qui comprennent principalement les revenus d'impôt des particuliers et des sociétés, les revenus de taxes, la dépense pour créances douteuses relatives aux revenus fiscaux et la dépense pour transferts financés par le régime fiscal;
- les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, qui comprennent principalement les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur les biens non réclamés qui sont sous l'administration de Revenu Québec, qui agit à titre de fiduciaire des biens d'autrui.

Pour en savoir plus sur les principales données financières, veuillez consulter la partie 5 du présent rapport.

Principales composantes de la gouvernance de Revenu Québec

Contrôle interne

Environnement de contrôle

L'environnement de contrôle est la fondation du système interne et il contribue à l'efficacité des activités de contrôle des unités et des processus organisationnels. Il regroupe les objectifs déterminant l'importance de l'implication de la

direction, du conseil d'administration et de son comité de vérification[1] pour que le système de contrôle interne fonctionne adéquatement et efficacement. Aux yeux des intervenants externes, comme les organismes de réglementation et les partenaires, les éléments visés par l'environnement de contrôle peuvent démontrer une saine gouvernance. L'environnement de contrôle s'applique à toute entité, indépendamment de sa taille.

L'environnement de contrôle permet à la direction de définir la mission et les objectifs opérationnels de divulgation financière et de conformité, et met en place un processus d'évaluation des risques pour cerner les évènements, positifs ou négatifs, qui pourraient aider ou nuire à l'atteinte des objectifs de l'entité.

Pour ce faire, Revenu Québec maintient une documentation normative qui regroupe toutes les politiques et les directives en vigueur au sein de l'organisation. Ces documents précisent les orientations, les objectifs et les principes directeurs de gestion relatifs aux divers domaines d'activité de l'organisation, tels que la gouvernance, la gestion des risques, la divulgation de l'information, la gestion des ressources financières, humaines, immobilières, matérielles et informationnelles, la protection et la sécurité de l'information, de même que les règles et les lignes de conduite que doivent suivre les dirigeants et les employés dans le cadre de leurs fonctions. De plus, la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation[2] exerce un rôle stratégique en soutien à la gouvernance auprès du comité de vérification et du président-directeur général. La vérification interne et l'évaluation de programmes contribuent à améliorer la gestion et la performance de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs et le respect des règles, et appuient l'organisation pour qu'elle dispose des contrôles requis au regard des risques.

En complémentarité avec sa documentation normative, Revenu Québec reconnaît qu'il incombe à la direction de donner le ton pour que chaque membre du personnel comprenne son rôle et soit en mesure d'assumer efficacement ses responsabilités. À la lumière des travaux réalisés, Revenu Québec peut conclure que les politiques et directives qu'il a adoptées contribuent au déploiement d'un bon environnement de contrôle.

Cadre de contrôle

À la suite de sa transformation en agence, Revenu Québec a procédé à la refonte de son cadre normatif. Cette démarche a été effectuée en conformité avec l'orientation suivante du *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec :

- Orientation 2.1 : Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion
- Objectif 2.1.1 : Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance
- Objectif 2.1.2 : Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques

Depuis 2012, le conseil d'administration a révisé le cadre normatif portant sur l'environnement de contrôle et a notamment adopté la *Politique concernant le contrôle interne*. Cette politique officialise l'adoption de principes et de référentiels connus.

1. Depuis le 16 juin 2016, ce comité s'appelle *comité d'audit*.
2. Depuis le 26 septembre 2016, cette direction s'appelle *Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation*.

Pour la gestion des risques, Revenu Québec adopte le modèle des trois lignes de défense retenu par l'Institut des auditeurs internes, qui décrit les responsabilités essentielles de chaque grande composante de la gouvernance organisationnelle. À Revenu Québec, le modèle est structuré comme suit :

- la première ligne de défense est formée des vice-présidents et directeurs généraux, qui sont les premiers responsables des risques;
- la deuxième ligne de défense est formée des fonctions de gestion et de conformité créées afin d'appuyer la mise en place de la première ligne de défense;
- la troisième ligne de défense est formée de l'audit interne, qui doit fournir une opinion indépendante et objective.

En ce qui concerne le contrôle interne, Revenu Québec s'inspire de l'un des référentiels les plus reconnus, celui du *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO 2013), qu'il adapte aux caractéristiques d'un organisme du secteur public. Ce référentiel crée un cadre de contrôle qui vise à soutenir les organisations dans l'atteinte de leurs objectifs d'affaires tout en mitigeant leurs risques dans plusieurs domaines, tels que les domaines comptables et financiers, la conformité, les sujets opérationnels ainsi que toute la communication extrafinancière, la reddition de comptes sur la responsabilité sociale et environnementale de même que la sécurité. Revenu Québec utilise ce référentiel pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne et de ses contrôles et procédures de divulgation financière. Par ailleurs, une analyse de chacun des composantes, des principes et des points d'attention du COSO 2013 est réalisée annuellement de manière à évaluer la conception du contrôle interne.

Étant donné que le référentiel du COSO 2013 ne fournit que des indications limitées pour aider les organismes à établir et à évaluer les contrôles informatiques, Revenu Québec utilise, entre autres, le cadre de référence COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology* ou, en français, *Objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées*) afin de décrire et d'évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers.

Intégrité des contrôles internes

Depuis 2011, Revenu Québec a mis en place des activités récurrentes afin de s'assurer de l'intégrité de ses contrôles internes. Comme prescrit par l'article 27 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, il a élaboré des attestations de l'intégrité des contrôles internes dans le domaine financier, en matière de divulgation de l'information et en ce qui concerne les systèmes d'information afin d'appuyer le conseil d'administration dans ses obligations.

Les contrôles internes visent à fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que les états financiers sont préparés conformément aux normes et aux conventions comptables canadiennes appropriées. Un système de contrôle interne efficace permet, entre autres, d'obtenir l'assurance raisonnable que

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont adéquatement tenus.

Il est important de noter que le système de contrôle interne n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer afin qu'ils se situent à un niveau raisonnable grâce à des mécanismes de contrôle efficaces et proportionnels aux risques encourus. L'évaluation du système de contrôle interne est une autoévaluation, laquelle pourrait être guidée par les principales constatations effectuées par les vérificateurs externes.

Volet financier

À la suite de la création de l'agence, la direction de Revenu Québec a élaboré un plan d'intervention afin d'évaluer, sur plusieurs années, la conception et l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne pour le volet financier. L'évaluation de la conception des contrôles internes permet de s'assurer que tous les contrôles principaux pertinents aux données financières ont été correctement déterminés, documentés et mis en œuvre, et qu'ils sont à la hauteur des risques qu'ils visent à atténuer. L'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles consiste à mettre à l'essai les contrôles clés afin de s'assurer qu'ils fonctionnent comme prévu. Toute mesure correctrice jugée nécessaire à la suite de l'évaluation de la conception ou de l'efficacité du fonctionnement des contrôles doit être analysée et appliquée en temps opportun. La mise à jour de la documentation et l'actualisation des tests effectués doivent être menées en continu afin de garantir la validité du système de contrôle interne de Revenu Québec.

Revenu Québec a documenté et évalué la conception de grands processus financiers pour deux états financiers qu'il a produits, soit les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et les états financiers des activités de nature administrative. Pour chacun des états financiers, les processus financiers documentés sont les suivants :

- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu :
  - Recettes, revenus et remboursements
  - Créances douteuses
  - Clôture des états financiers
- États financiers des activités de nature administrative :
  - Revenus
  - Immobilisations
  - Dépenses de fonctionnement
  - Traitement et avantages sociaux
  - Gestion de la trésorerie et financement
  - Clôture des états financiers

Depuis la création de l'agence, Revenu Québec a complété la documentation et l'évaluation de la conception de l'ensemble de ses processus financiers structurants. Il a également documenté les contrôles applicatifs liés aux opérations de certains systèmes de mission dont l'importance est capitale pour la production de l'information financière. Par ailleurs, les risques et les contrôles clés ont été déterminés pour l'ensemble de ces processus. De plus, il a émis des suggestions, lorsque nécessaire, afin de bonifier les processus. Il a également réalisé des tests visant à évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles clés de certains processus.

Dans les dernières années, Revenu Québec a mis un accent particulier sur l'évolution de la méthodologie utilisée afin de respecter les bonnes pratiques et d'uniformiser les façons de faire avec celles utilisées en gestion intégrée des risques. Le seuil de tolérance au risque variant d'un évaluateur à l'autre, cette nouvelle approche balise et uniformise l'évaluation des risques déterminés, ce qui permet une meilleure comparaison des différents risques recensés pour l'ensemble des processus de Revenu Québec. De plus, cette évolution a permis de rehausser la qualité, la clarté et la pertinence de l'information présentée aux gestionnaires. Ces derniers ont donc une connaissance accrue des processus financiers et de meilleurs outils pour améliorer la gestion de leurs activités.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Poursuivre l'élargissement de la portée de certains processus afin que l'ensemble du cycle de traitement des données financières soit couvert.
- Poursuivre la documentation des processus de mission dont l'importance est capitale pour la production de l'information financière.
- Poursuivre les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés déterminés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à l'intégrité des contrôles internes.
- Mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante, dans le cadre du processus de surveillance continue.
- Poursuivre l'implantation et la mise en œuvre efficace de la *Politique concernant le contrôle interne* relative aux activités de chaque direction générale en soutenant les vice-présidents et directeurs généraux dans leurs efforts.
- Assurer une vigie et une communication en continu des meilleures pratiques en intégrité des contrôles internes.

Revenu Québec révise la planification des efforts requis et les échéanciers prévus pour maintenir l'évaluation de son système de contrôle interne au moins une fois par année afin de s'assurer de la faisabilité des travaux et de tenir compte de la variation des risques bruts liés aux rapports financiers.

Volet de la divulgation de l'information financière

Conformément à sa mission et dans un souci de transparence et d'imputabilité, Revenu Québec s'est doté d'une politique de divulgation financière. Cette politique constitue la base de la documentation normative de Revenu Québec en matière de divulgation de l'information financière. Elle vise à encadrer les processus de communication de l'information financière en énumérant les principes directeurs et en précisant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants impliqués. Elle s'applique à toutes les unités administratives et à tout le personnel de Revenu Québec. Cette politique couvre les communiqués et conférences de presse, les brochures, les présentations et tout autre document contenant de l'information financière. Elle s'étend également à l'information financière figurant sur le site Internet de Revenu Québec et intègre la communication à l'interne de l'information financière nécessaire à la production des documents à caractère financier.

Cette politique prévoit, entre autres, que les vice-présidents et directeurs généraux attestent annuellement qu'ils ont transmis toutes les informations dont ils avaient connaissance et qui pourraient avoir des conséquences sur la préparation des états financiers annuels et du rapport annuel de gestion. Pour ce faire, le président-directeur général et tous les vice-présidents et directeurs généraux signent, chaque année, une déclaration de fiabilité et d'intégralité des données financières.

Revenu Québec évalue annuellement le respect de la mise en application de la politique *Divulgation financière*, les processus de communication à l'égard de l'information financière et leur efficacité. La portée de l'évaluation de son système de divulgation de l'information financière est basée sur l'établissement des principaux jalons servant à la préparation de cette information. Revenu Québec a notamment élaboré un plan d'action dans le but de structurer et de définir les travaux à réaliser dans les années à venir. Finalement, il a entrepris la révision et l'évaluation des risques relatifs à ces jalons afin de déterminer ceux qui pourraient compromettre le respect des délais préétablis.

Bien que la méthodologie retenue soit la même que celle utilisée pour le volet financier, celle-ci a été adaptée aux besoins particuliers de la divulgation.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Réviser la politique *Divulgation financière* tous les trois ans (dernière révision effectuée en 2015).
- Poursuivre la documentation des processus liés aux jalons de communication de l'information financière au sein de Revenu Québec.
- Élargir la portée de certains processus afin que l'ensemble du cycle de divulgation de l'information financière soit couvert.
- Poursuivre les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés déterminés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, s'il y a lieu.
- Mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante, dans le cadre du processus de surveillance continue.
- Poursuivre le développement des outils de gestion liés à l'intégrité des contrôles internes.
- Assurer une vigie et une communication en continu des meilleures pratiques en intégrité des contrôles internes.

Volet des systèmes d'information

Le mandat d'attestation des systèmes d'information, commencé en 2011, visait à documenter et à évaluer les processus informatiques et les systèmes d'information financière de Revenu Québec afin de fournir l'assurance raisonnable que l'information qu'ils soutiennent est fiable. Les travaux étaient axés sur trois types de contrôles : les contrôles d'entité, les contrôles généraux informatiques et les contrôles applicatifs.

Jusqu'à maintenant, Revenu Québec a documenté et évalué trois processus liés aux contrôles d'entité, soit la planification stratégique des technologies de l'information, l'organisation des technologies de l'information ainsi que la gestion intégrée des risques liés aux technologies de l'information. Concernant les contrôles généraux informatiques, les sept processus suivants ont été évalués : gérer les changements, gérer les services rendus par des tiers, assurer la sécurité des systèmes, gérer la configuration, gérer les incidents et les problèmes, gérer les opérations ainsi que gérer l'identité et les accès.

En ce qui concerne les contrôles applicatifs, des travaux d'harmonisation et d'unification avec le système de contrôle interne pour le volet financier ont été réalisés au cours de l'exercice 2015-2016. Ainsi, les travaux du mandat d'attestation des systèmes d'information portent maintenant principalement sur les contrôles d'entité et les contrôles généraux informatiques, car les contrôles applicatifs sont présentés dans le volet financier.

Plan d'action pour les prochains exercices

- Améliorer la méthodologie utilisée afin de rehausser la qualité, la clarté et la pertinence de l'information présentée.
- Poursuivre la documentation des processus structurants liés à la gouvernance et à la gestion des technologies de l'information.
- Assurer une vigie et une communication en continu des meilleures pratiques en intégrité des systèmes d'information.

Gestion intégrée des risques

La gestion intégrée des risques contribue à fournir l'assurance raisonnable que Revenu Québec réalise sa mission, atteint ses objectifs, respecte son cadre juridique, utilise ses ressources avec efficacité, efficience et économie ainsi que produit une information pertinente, fiable et vérifiable.

En matière de gestion intégrée des risques, Revenu Québec s'appuie sur sa politique et son processus de gestion intégrée des risques, qui structurent et uniformisent les pratiques et qui spécifient les rôles et responsabilités en cette matière. En plus des activités récurrentes, il a bonifié ses pratiques, notamment en renforçant les compétences en gestion des risques et en élargissant les attestations relatives aux mesures d'atténuation des risques majeurs.

Le comité de direction, le comité de vérification et le conseil d'administration surveillent à différents niveaux l'évolution des principaux risques qui pourraient compromettre l'atteinte des objectifs de Revenu Québec et empêcher celui-ci de réaliser sa mission. Ces risques majeurs sont des évènements potentiels non encore matérialisés, mais dont les répercussions pourraient être dommageables pour l'organisation, le gouvernement ainsi que les citoyens et les entreprises à qui Revenu Québec offre des services.

Les 10 risques majeurs auxquels Revenu Québec est exposé sont présentés ci-dessous.

Risques	Mesures d'atténuation des risques
Inobservance fiscale	
Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Il est donc important que l'organisation déploie des efforts afin que la population maintienne son adhésion au principe d'autocotisation, que ce soit en améliorant les services offerts ou encore en les sensibilisant à l'importance de respecter leurs obligations fiscales.	Revenu Québec a déployé diverses solutions pour aider la clientèle à respecter ses obligations fiscales et la conscientiser à l'importance de sa contribution au financement des services publics, notamment • l'affectation de personnel supplémentaire au soutien offert aux entreprises; • le déploiement de services en ligne pour aider les citoyens à se conformer à leurs obligations fiscales; • la modernisation des processus liés aux activités de service à la clientèle offertes aux particuliers et aux entreprises; • le maintien et le développement des activités à effet dissuasif auprès des particuliers et des entreprises, notamment la détection des non-inscrits, le contrôle des inscriptions à risque, le contrôle fiscal des déclarations et la vérification.
Activités de contrôle fiscal	
Revenu Québec, qui se veut juste pour tous, a fait de l'équité fiscale son premier enjeu dans le cadre de sa planification stratégique 2012-2016. Il souhaite atteindre une plus grande équité fiscale en travaillant sur deux fronts, soit le maintien des services de qualité pour les contribuables afin de favoriser le respect volontaire des obligations fiscales et la poursuite de la lutte contre l'évasion fiscale.	Revenu Québec a déployé diverses activités afin de faciliter le contrôle fiscal, notamment • le développement des relations avec les partenaires; • l'offre de divers programmes de formation, le recours au transfert d'expertise et des programmes de parrainage; • l'approche basée sur le risque de non-conformité.
Optimisation des processus	
Revenu Québec s'est donné comme objectif stratégique de faire évoluer l'ensemble de ses processus vers les meilleures pratiques. Ce principe de saine gestion vise, par des approches novatrices, à optimiser les activités générales de Revenu Québec ainsi qu'à accroître l'efficacité et l'efficience de ses activités, tout en maintenant les contrôles adéquats.	Revenu Québec a entrepris divers projets qui visent à permettre l'amélioration des processus, notamment • l'alignement des façons de faire sur les meilleures pratiques et sur des processus reconnus pour leur efficacité et leur agilité, afin de soutenir de façon plus efficace et efficiente les décisions et les processus d'affaires de l'organisation; • la mise en place et le déploiement de son architecture d'entreprise pour ses principales lignes d'affaires.

Risques	Mesures d'atténuation des risques
Main-d'œuvre mobilisée et compétente	
Les défis organisationnels qui attendent Revenu Québec au cours des prochaines années vont nécessiter une main-d'œuvre compétente et mobilisée. La consolidation de ses effectifs devra s'effectuer sans compromettre la poursuite des activités et le maintien de la qualité des services. Revenu Québec devra donc innover pour attirer et fidéliser des personnes talentueuses dans un marché de l'emploi de plus en plus compétitif.	Pour atteindre son objectif, Revenu Québec a recours à diverses actions, notamment • la mise en œuvre et l'amélioration de la démarche de planification de la main-d'œuvre; • l'acquisition d'une nouvelle plateforme de recrutement en ligne permettant une meilleure adéquation entre l'emploi et les profils disponibles; • l'adoption d'une stratégie d'attraction proactive et ciblée; • la présence de divers programmes de formation, de transfert d'expertise et de programmes de parrainage.
Interruption de service	
Pour que les citoyens et les entreprises puissent remplir leurs obligations fiscales et se prévaloir de leurs droits en temps opportun, Revenu Québec doit assurer une disponibilité des services en tout temps, particulièrement lors des périodes d'activités intenses connues.	Revenu Québec s'est doté de mécanismes pour réduire son exposition au risque d'interruption de service et pour en atténuer les impacts, s'il y a lieu, notamment • la surveillance constante du fonctionnement des systèmes et une gestion proactive des incidents; • la redondance des systèmes clés et des équipements sur lesquels repose la prestation de services.
Bris de confidentialité et fraude	
Revenu Québec se voit confier par les citoyens et les entreprises ainsi que par ses partenaires une quantité importante de renseignements confidentiels. La protection de ces renseignements est fondamentale au maintien de la relation de confiance qu'entretient Revenu Québec avec les citoyens et les entreprises. De plus, Revenu Québec doit protéger de toute fraude ou malversation les ressources mises à sa disposition ou sous sa garde.	Revenu Québec s'est doté de mécanismes qui lui permettent d'intervenir à différents niveaux, notamment • la réalisation d'activités de prévention qui permettent d'encadrer l'utilisation des données et d'en sécuriser l'accès; • le déploiement d'activités de surveillance et de gestion des risques pour détecter les situations problématiques et l'application de sanctions pour les contrevenants; • la présence d'un code de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés; • la présence d'un code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs.
Confiance de la clientèle	
Les activités réalisées par Revenu Québec pour lutter contre l'évasion fiscale et améliorer ses relations avec sa clientèle lui permettent de conserver la confiance de celle-ci et, ainsi, de potentiellement réduire les coûts liés aux actions découlant des lois fiscales qu'il applique.	Revenu Québec s'est doté de mécanismes qui lui permettent de réduire son exposition au risque, notamment • le contrôle de la qualité des interventions de vérification et des relations avec la clientèle; • la formation du personnel affecté au service à la clientèle; • la communication avec les particuliers, les entreprises, les partenaires et les mandataires ainsi que la mise en œuvre d'un plan de sensibilisation auprès d'eux; • la valorisation de la mission de Revenu Québec et des bons coups réalisés dans les communications destinées à la clientèle.
Défaillance opérationnelle	
Revenu Québec administre une multitude de programmes et de services qui lui sont confiés et dont il doit assurer la fiabilité.	À cet effet, des contrôles et des vérifications doivent être effectués pour cibler et prévenir les défaillances opérationnelles potentielles. Il s'agit de • la documentation et l'application des contrôles internes (y compris le contrôle de la qualité); • la présence de contrôles systémiques informatiques; • la mise en place d'un processus d'assurance qualité en amont, lors de la mise en place de processus ou de services ou lors du développement de solutions technologiques afin de prévenir les défaillances; • la formation continue des ressources en ce qui concerne les processus et les procédures.

Risques	Mesures d'atténuation des risques
Processus d'acquisition	
Revenu Québec doit respecter le cadre légal régissant les acquisitions par les organismes publics et favoriser son application de façon efficiente, efficace, transparente et intègre.	Revenu Québec s'est doté de mécanismes qui lui permettent de réduire son exposition au risque, notamment : • la mise en place d'une politique, d'une directive ainsi que d'un guide administratif en matière de gestion contractuelle; • un plan de délégation départageant l'engagement financier et la signature du contrat; • l'élaboration d'un plan d'action sur les contrats de services professionnels liés au traitement de l'information, à la suite des recommandations du Vérificateur général du Québec.
Exécution de projet	
Plusieurs projets majeurs sont en cours à Revenu Québec afin d'améliorer l'efficience et la performance de l'organisation. L'ampleur de ces projets demande une excellente capacité à planifier les travaux, à les exécuter et à obtenir les résultats escomptés, ainsi qu'à poursuivre l'exploitation par la suite.	Pour atteindre son objectif, Revenu Québec a recours à diverses actions, notamment : • l'utilisation d'applications spécialisées dans le suivi de projet; • la présence d'un cadre d'évaluation de projets, y compris d'un outil uniformisé d'évaluation des coûts de projet; • la participation des utilisateurs au développement des projets majeurs.

Optimisation des ressources

L'optimisation des ressources constitue le moyen utilisé par Revenu Québec pour gérer ses ressources de façon efficiente, tout en s'assurant de faire preuve d'efficacité dans les actions lui permettant d'accomplir sa mission.

Les bases de l'optimisation des ressources sont les suivantes :

- l'économie : l'acquisition de ressources financières, humaines et matérielles appropriées, tant sur le plan de la qualité que sur celui de la quantité, au moment opportun et au moindre coût;
- l'efficience : l'utilisation des ressources financières, humaines et matérielles de façon à obtenir la maximisation des extrants pour un niveau donné de ressources ou la minimalisation des intrants pour une certaine quantité et qualité d'extrants;
- l'efficacité : l'atteinte des objectifs ou l'obtention des autres effets attendus des programmes ou des activités.

L'optimisation des ressources vise donc à faire évoluer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles selon les meilleures pratiques en vigueur. Pour évaluer le degré d'optimisation de l'utilisation de ses ressources, Revenu Québec effectue le suivi de plusieurs indicateurs de performance, tels que ceux présentés dans son rapport annuel de gestion.

L'objectif est de connaître les effets des différentes actions réalisées et découlant des orientations stratégiques sur la performance de Revenu Québec. Cette connaissance permet de confirmer, de prioriser ou d'adapter, au besoin, les actions à prendre. Un étalonnage des meilleures pratiques permet également à l'organisation de s'inspirer de l'expérience d'autres administrations fiscales dans les choix stratégiques orientant l'utilisation optimale de ses ressources.

Le plan stratégique de Revenu Québec représente un outil d'encadrement en matière d'optimisation des ressources, puisqu'il permet de cerner les enjeux auxquels il est confronté. Le *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec s'articule autour de deux grands enjeux : l'équité fiscale et l'efficacité. Dans ce plan, Revenu Québec a déterminé

comme objectif de faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques. Cet objectif oriente l'organisation dans ses activités d'optimisation des processus et l'aide dans sa quête d'optimisation des ressources.

Pour optimiser ses ressources, Revenu Québec s'appuie sur une gestion et une gouvernance exemplaires, notamment en actualisant sa documentation normative.

Conformité aux lois et règlements

Activités du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC)

La gestion contractuelle des organismes publics constitue un domaine d'activité à la fois sensible et stratégique, qui est encadré par la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), ci-après appelée *LCOP*, et ses règlements d'application ainsi que par les politiques et directives du Conseil du trésor. Revenu Québec y est assujetti.

Le RORC exerce quatre principales fonctions qui se résument ainsi : il veille à la conformité des activités contractuelles de Revenu Québec et en donne l'assurance au président-directeur général, il s'assure que les mesures en place garantissent l'intégrité des processus internes de la gestion contractuelle et il voit à ce que le personnel de Revenu Québec affecté à la gestion contractuelle possède les qualifications requises.

Revenu Québec respecte la réglementation dans l'octroi de contrats. De plus, il s'est doté de règles internes plus restrictives, notamment par l'adoption en avril 2014 de la *Politique encadrant la gestion contractuelle*, de la *Directive concernant les contrats d'approvisionnement et de services* et de son guide d'application. Enfin, à la suite de l'adoption en décembre 2014 de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011), ci-après appelée *LGCE*, Revenu Québec a mis en place la *Directive concernant des mesures particulières pour les contrats de services*, le 27 avril 2015, notamment afin de conférer au RORC une nouvelle responsabilité, soit celle d'assurer le respect des dispositions de la LGCE.

Chaque année, le RORC établit un plan de travail précisant les activités qui lui permettent de s'acquitter de ses responsabilités et d'exercer son rôle conformément à la législation et au *Plan stratégique 2012-2016*. Ce plan de travail prévoit la signature annuelle d'une déclaration de l'observation des règles contractuelles par le président-directeur général et par tous les vice-présidents et directeurs principaux. Cette déclaration permet au RORC de veiller à l'observation des règles contractuelles afin que les exigences définies dans la LCOP soient remplies, notamment la transparence dans les processus de gestion contractuelle, le traitement intègre et équitable des concurrents, la possibilité pour les concurrents de participer aux appels d'offres ainsi que la reddition de comptes fondée sur l'imputabilité des gestionnaires et sur la bonne utilisation des fonds publics. Enfin, cette déclaration assure que chaque contrat de services conclu n'a pas pour effet d'éluder les mesures de contrôle des effectifs prévues.

Plan d'action du RORC

Le RORC est amené à jouer un rôle de plus en plus important dans la recherche des meilleures pratiques en gestion contractuelle répondant aux exigences et aux préoccupations du Conseil du trésor. Il contribue aussi à soutenir l'amélioration et l'uniformisation des pratiques dans l'organisation. Toutes les actions planifiées ont pour objectif de répondre aux obligations légales suivantes :

- veiller à l'application des règles contractuelles prévues par la LCOP, ses règlements d'application, ses politiques et ses directives ainsi qu'à celle des règles propres à Revenu Québec et énoncées dans sa politique et ses directives en matière de gestion contractuelle;
- conseiller le président-directeur général de Revenu Québec, lui formuler des recommandations ou des avis sur l'application des règles contractuelles et lui procurer l'assurance du respect des différentes mesures particulières concernant les contrats de services édictées par la LGCE;
- veiller à la mise en place de mesures au sein de Revenu Québec dans le but de voir à l'intégrité des processus internes;
- s'assurer que le personnel qui exerce les activités contractuelles possède les compétences requises;
- exercer toute autre fonction que le président-directeur général peut requérir en vue de voir à l'observation des règles contractuelles en vigueur au sein de Revenu Québec.

Reddition de comptes

Revenu Québec effectue le suivi de ses réalisations liées aux objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016*, aux normes de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et aux autres exigences qui lui sont posées à l'aide d'une reddition de comptes structurée. Cette reddition de comptes, qui couvre les différents domaines d'activité de Revenu Québec et qui est destinée aux membres du conseil d'administration et de la haute direction, facilite notamment la production du rapport annuel de gestion.

Conclusion

Depuis sa transformation en agence en avril 2011, Revenu Québec a consacré de nombreux efforts pour assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion inspirée des meilleures pratiques. La confiance du public est indispensable pour que Revenu Québec puisse réaliser pleinement sa mission et les mandats qui lui sont confiés. Ainsi, Revenu Québec poursuivra de manière continue la mise en place et l'application des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.

ANNEXE 3

Exercice d'étalonnage 2015 – CEGO

Étalonnage – L'accessibilité des services téléphoniques

Comparaison des résultats de Revenu Québec avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont :

- La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)[1];
- La Commission des normes du travail (CNT)[2];
- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)[2];
- La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- La Régie des rentes du Québec (RRQ)[1];
- Revenu Québec (RQ).

Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

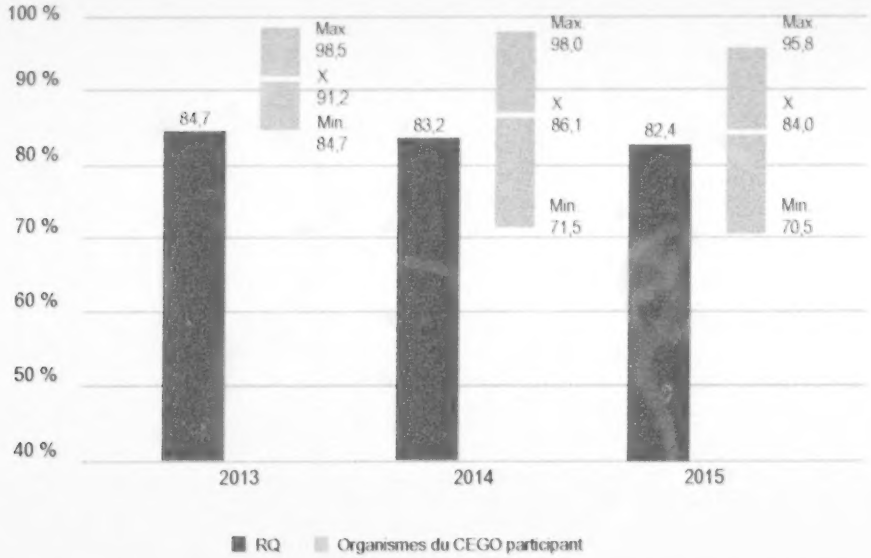
C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[3]. La période de référence correspond à l'année civile[4].

Dans un souci d'amélioration de la comparabilité de la performance des organismes participants, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent, dans le calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle. Par ailleurs, il est à noter que les moyennes ainsi que certaines valeurs minimales et maximales présentées dans les graphiques pour les années 2013 et 2014 sont différentes de celles apparaissant dans les rapports précédents. En effet, des modifications ont été apportées aux données relatives au temps d'attente total pour l'ensemble des appels pris en charge à Revenu Québec, car elles étaient surévaluées.

---

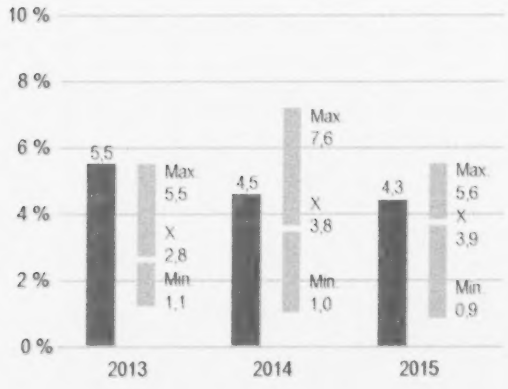
1. Depuis le 1er janvier 2016, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) et la Régie des rentes du Québec (RRQ) sont regroupées en un seul organisme nommé *Retraite Québec*.
2. Depuis le 1er janvier 2016, la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ainsi que la Commission de l'équité salariale (CES) sont regroupées en un seul organisme nommé *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail* (CNESST).
3. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été développés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par Revenu Québec présentée dans les autres sections du rapport annuel.
4. Pour l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise, la période de référence correspond à l'année civile.

GRAPHIQUE 4 **Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins[1] (%)**

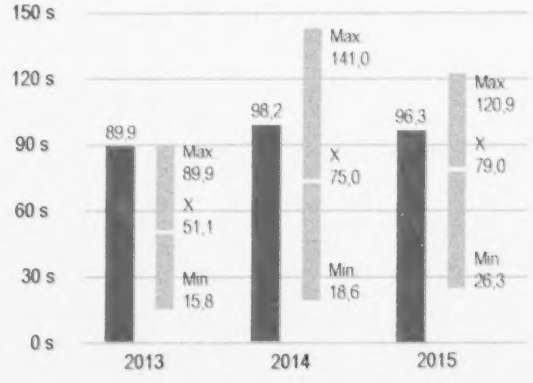


1 La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels ayant été pris en charge à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.

GRAPHIQUE 5 **Taux d'appels abandonnés[1] (%)**



GRAPHIQUE 6 **Délai moyen d'attente[2] (en secondes)**

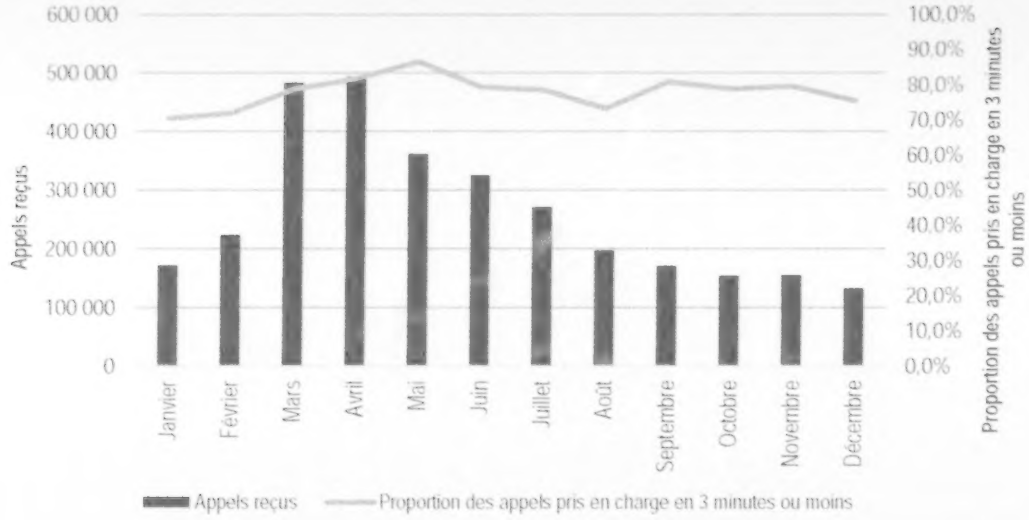


RQ Organismes du CEGO participant

1 Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.

2 Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente ou dans la RVI transactionnelle et celui où l'appel est pris en charge.

GRAPHIQUE 7 **Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins selon le volume d'appels reçus**



Analyse des résultats

Les résultats des indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques en 2015 se maintiennent par rapport à ceux de l'an dernier. Ces résultats satisfaisants ont été atteints malgré l'implantation des nouveaux services d'inscription et de demande d'accréditation destinés aux représentants professionnels, qui a généré une demande excédant nos capacités de support durant les mois de janvier et de février 2015, comme l'illustre le graphique des résultats mensuels. Par ailleurs, les résultats durant la période de pointe de l'impôt, de mars à juin, sont optimaux. Or, au cours de ces quatre mois, Revenu Québec reçoit normalement près de la moitié de son volume annuel d'appels. Cette proportion s'établit à 53 % en 2015.

En 2015, le nombre d'appels pris en charge a diminué de 2,2 % par rapport à l'an passé, tandis que le nombre d'appels pris en charge en 3 minutes ou moins a diminué de 3,1 %. L'indicateur s'établit donc à 82,4 % en 2015, comparativement à 83,2 % en 2014. Cette performance est satisfaisante puisqu'elle génère une productivité et des taux d'occupation optimaux.

Le délai moyen d'attente est en légère baisse, atteignant 96 secondes en 2015, alors qu'il était de 98 secondes en 2014, soit un écart de 2,0 %. Le nombre d'appels abandonnés a, quant à lui, diminué de 6,8 %. Ainsi, le résultat de cet indicateur se situe à 4,3 % en 2015, soit une baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à l'année précédente.

ANNEXE 4

Informations relatives aux activités en non-production

À la suite des recommandations émises au printemps 2013 par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de vérification sur l'optimisation des ressources, Revenu Québec a bonifié ses informations de gestion concernant ses activités en non-production relatives aux déclarations de contribuables et de mandataires.

Ainsi, le tableau 42 présente les résultats des principaux indicateurs d'efficience se rapportant aux activités en non-production pour les cinq derniers exercices financiers.

Tout comme pour l'ensemble des activités de contrôle fiscal, il n'y a plus de prévision de récupération fiscale en ce qui concerne les activités en non-production.

TABLEAU 42 **Résultats des activités régulières en non-production**

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Résultats (en millions de dollars)	313,7	383,7	281,4	315,4	320,1
Efforts réalisés (en ETC)	130,2[1]	147,2[1]	148,8[1]	149,2[1]	136,0
Résultats par dollar investi (en dollars)	20,39[1]	22,78[1]	15,11[1]	16,26[1]	17,41
Taux d'encaissement	29,2 %	33,7 %	50,1 %	49,3 %	46,2 %

1. La présentation des efforts réalisés au cours des exercices 2011-2012 à 2014-2015 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016. Cette modification touche également les résultats par dollar investi.

Les résultats globaux obtenus en ce qui concerne les activités régulières en non-production lors de l'exercice 2015-2016 sont légèrement supérieurs à ceux obtenus lors de l'exercice précédent.

Les résultats détaillés pour l'impôt des sociétés, l'impôt des particuliers ainsi que les retenues à la source et les taxes sont présentés dans les tableaux suivants.

TABLEAU 43 **Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des sociétés**

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Résultats (en millions de dollars)	123,6	103,4	12,2	21,5	14,3
Efforts réalisés (en ETC)	20,6[1]	18,4[1]	9,8[1]	10,3[1]	11,3
Résultats par dollar investi (en dollars)	50,77[1]	49,12[1]	9,95[1]	16,06[1]	9,36
Taux d'encaissement	6,9 %	8,8 %	33,5 %	38,6 %	37,7 %

1. La présentation des efforts réalisés au cours des exercices 2011-2012 à 2014-2015 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016. Cette modification touche également les résultats par dollar investi.

TABLEAU 44 **Résultats des activités régulières en non-production relatives à l'impôt des particuliers**

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Résultats (en millions de dollars)	59,7	100,3	78,8	86,2	117,4
Efforts réalisés (en ETC)	32,9[1]	41,9[1]	43,8[1]	44,9[1]	41,2
Résultats par dollar investi (en dollars)	15,35[1]	20,92[1]	14,38[1]	14,77[1]	21,08
Taux d'encaissement	22,5 %	32,9 %	33,6 %	31,1 %	26,2 %

1. La présentation des efforts réalisés au cours des exercices 2011-2012 à 2014-2015 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016. Cette modification touche également les résultats par dollar investi.

TABLEAU 45 **Résultats des activités régulières en non-production relatives aux retenues à la source et aux taxes[1]**

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Résultats (en millions de dollars)	130,4	180,0	190,4	207,7	188,4
Efforts réalisés (en ETC)	76,7[2]	86,9[2]	95,2[2]	94,0[2]	83,5
Résultats par dollar investi (en dollars)	14,39[2]	18,10[2]	15,98[2]	17,00[2]	16,69
Taux d'encaissement	51,3 %	45,8 %	56,5 %	56,1 %	56,6 %

1. Les résultats des activités relatives aux retenues à la source et aux taxes sont regroupés, car ces activités sont réalisées par la même direction générale.
2. La présentation des efforts réalisés au cours des exercices 2011-2012 à 2014-2015 a été modifiée pour être comparable à celle adoptée en 2015-2016. Cette modification touche également les résultats par dollar investi.

Les résultats obtenus pour les activités relatives à l'impôt des particuliers sont supérieurs à ceux de l'exercice 2014-2015, alors que ceux obtenus pour les activités relatives à l'impôt des sociétés ainsi qu'aux retenues à la source et aux taxes sont inférieurs.

ANNEXE 5

Application de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés

Le ministre peut renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises, ou encore renoncer ou annuler des intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés. Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un sommaire statistique de ces renonciations et de ces annulations dans le délai prévu à l'article 76 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec pour le dépôt du rapport de gestion et des états financiers de l'organisation.

Le tableau 46 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations.

TABLEAU 46 **Sommaire statistique 2015-2016 – Renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale, renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1) et renonciations ou annulations d'intérêts en vertu de l'article 58 de la Loi sur les biens non réclamés**

Période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016	Nombre	(En dollars) Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	79 351	1 155 211	70 289	–	1 225 500
Annulations	2 666	4 899 748	1 268 595	272 719	6 441 062
Total partiel	**82 017**	**6 054 959**	**1 338 884**	**272 719**	**7 666 562**
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	1 062	18 466 131	615 234	–	19 081 365
Annulations	2 290	3 224 826	4 802 572	256 418	8 283 816
Total partiel	**3 352**	**21 690 957**	**5 417 806**	**256 418**	**27 365 181**
Registraire des entreprises					
Renonciations	1 262	–	34 101	–	34 101
Annulations	576	–	19 727	–	19 727
Total partiel	**1 838**	–	**53 828**	–	**53 828**
Biens non réclamés					
Renonciations	25	766 048	–	–	766 048
Annulations	3	319 206	–	–	319 206
Total partiel	**28**	**1 085 254**	–	–	**1 085 254**
Total des renonciations et des annulations	**87 235**	**28 831 170**	**6 810 518**	**529 137**	**36 170 825**
Total des intérêts, des pénalités et des frais inscrits aux états financiers[1]	–	**338 691 139**	**228 026 741**	**64 679 072**	**631 396 952**
Proportion des renonciations et des annulations[2]	–	**7,8 %**	**2,9%**	**0,8 %**	**5,4 %**

1. Les intérêts sont présentés dans la rubrique Intérêts et les pénalités sont comprises dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Quant aux frais, ils sont compris dans la rubrique Tarifications fiscale et alimentaire de l'État des résultats et de l'excédent cumulé des activités de nature administrative ainsi que dans la rubrique Amendes, confiscations et recouvrements de l'État des revenus et des charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.
2. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des cotisations présenté dans les états financiers.

ANNEXE 6

Lois appliquées par Revenu Québec au 31 mars 2016

Lois appliquées en totalité

- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1)
- Loi sur l'impôt minier (RLRQ, chapitre I-0.4)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (RLRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-4)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)[1]
- Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1)

Lois appliquées partiellement

- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (RLRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)[2]
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9)
- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC [1985], chapitre E-15)

1. Les lois mentionnées à l'annexe III de cette loi contiennent des dispositions qui confient des responsabilités au Registraire des entreprises et dont l'application relève de Revenu Québec.
2. Revenu Québec applique les deuxième et troisième alinéas de l'article 21.2.1 de cette loi.